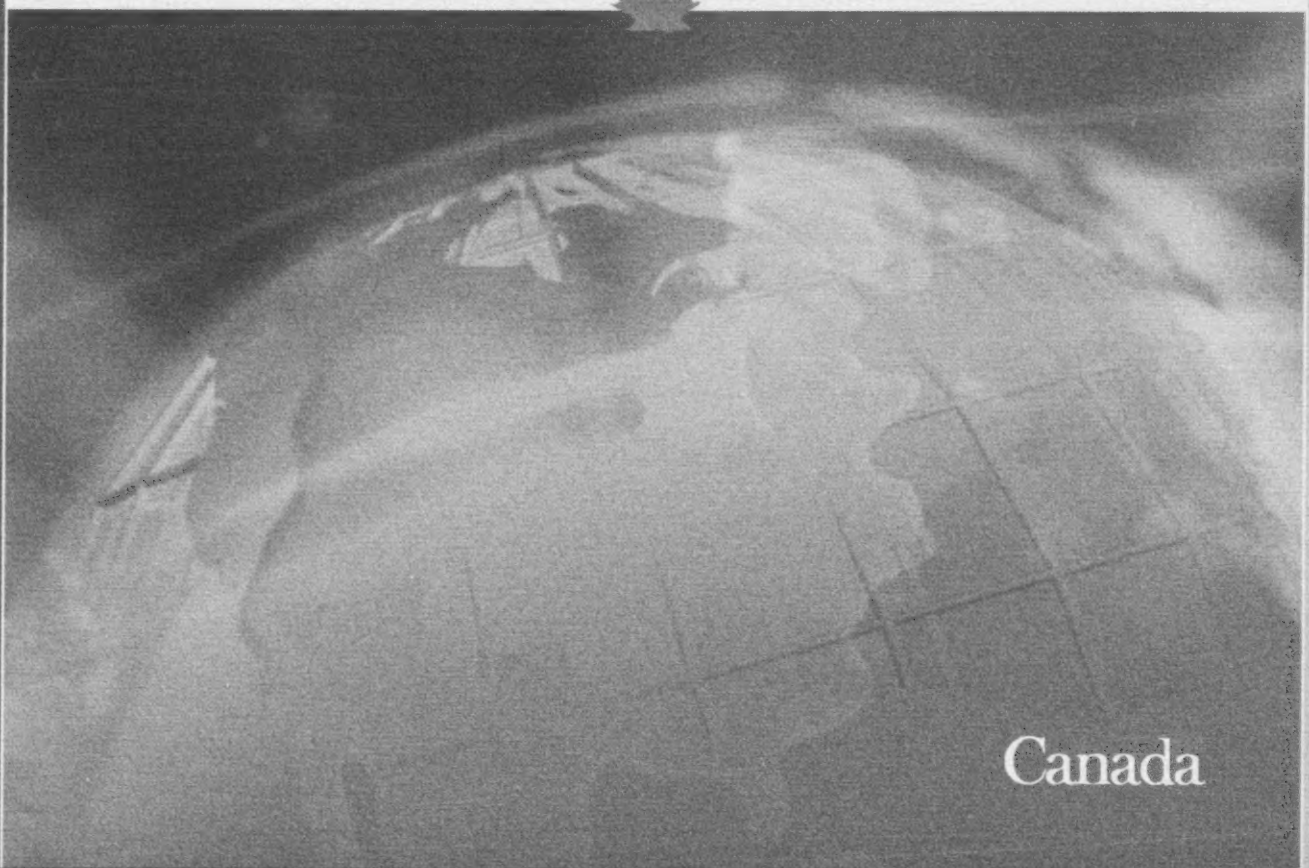
Citoyenneté et Immigration Canada
Citizenship and Immigration Canada

Évaluation du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada

Division d'Évaluation

Mars 2014



Canada

Recherche et Évaluation

Ci4-120/2014F-PDF
978-0-660-21741-3
N° de réf. : E9-2013

Table des matières

Sommaire iv

Évaluation du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada - Plan d'action de la direction x

1. Introduction 1

1.1. Objectif de l'évaluation 1

1.2. Contexte 1

1.2.1. Modification des règlements au sujet de la prestation de conseils en matière d'immigration 1

1.2.2. Historique et objectifs du CRCIC 2

1.2.3. Profil du CRCIC 3

2. Méthodologie 6

2.1. Enjeux et questions de l'évaluation 6

2.2. Portée de l'évaluation 7

2.3. Méthodes de collecte de données 8

2.3.1. Examen des documents 8

2.3.2. Analyse des données administratives 8

2.3.3. Entrevues 8

2.3.4. Sondage auprès des membres du CRCIC 9

2.4. Limites et considérations 10

3. Constatations de l'évaluation 11

3.1. Pertinence 11

3.1.1. Besoin satisfait par la réglementation des consultants en immigration 11

3.1.2. Rôle du gouvernement fédéral et concordance avec les priorités de CIC et du gouvernement fédéral 13

3.2. Rendement 14

3.2.1. Processus de gouvernance et de gestion de CIC 14

3.2.2. Renforcement des capacités 18

3.2.3. Communications 25

3.2.4. Compétences 29

3.2.5. Conformité 35

3.2.6. Utilisation des ressources 41

4. Conclusions et recommandations 45

Annexe A : Matrice d'évaluation du CRCIC 47

Annexe B : Modèle logique du CRCIC 53

Liste des tableaux

Tableau 1.1 : Nombre de membres du CRCIC, en décembre 2012 3
Tableau 1.2 : Types d'emplois occupés par les membres du CRCIC, en décembre 2012 4
Tableau 1.3 : Années d'expérience des membres du CRCIC, en décembre 2012 5
Tableau 2.1 : Questions de l'évaluation : Réglementation des consultants en immigration 6
Tableau 2.2 : Tableau récapitulatif des entrevues réalisées 9
Tableau 2.3 : Échelle d'analyse des données d'entrevue 9
Tableau 2.4 : Taux de réponse au sondage auprès des membres du CRCIC 10
Tableau 3.1 : Perception des répondants au sondage sur la gouvernance et la gestion du CRCIC 20
Tableau 3.2 : Calendrier de remboursement du CRCIC 22
Tableau 3.3 : Analyse à court terme des flux de trésorerie d'exploitation 24
Tableau 3.4 : Nombre de plaintes reçues par le CRCIC, juin 2011 à décembre 2012 37
Tableau 3.5 : Coûts budgétés et réels encourus par le CRCIC 43

Liste des figures

Figure 1.1 : Répartition des membres du CRCIC, juin 2011 à décembre 2012 4
Figure 3.1 : Points de vue des répondants au sondage sur la transparence et la responsabilisation du CRCIC 21
Figure 3.2 : Ratio d'endettement, actuel et de rentabilité du CRCIC (juillet 2011 à décembre 2013) 23
Figure 3.3 : Points de vue des répondants au sondage sur la communication du CRCIC quant au processus de certification 26
Figure 3.4 : Points de vue des répondants au sondage sur l'efficacité des produits d'information du CRCIC 27
Figure 3.5 : Points des répondants au sondage sur la facilité à respecter les conditions d'adhésion 30
Figure 3.6 : Points de vue des répondants au sondage sur la pertinence des conditions d'adhésion 30
Figure 3.7 : Points de vue des répondants au sondage sur la pertinence des conditions de maintien de son adhésion 32
Figure 3.8 : Points de vue des répondants au sondage sur la formation professionnelle continue 33
Figure 3.9 : Perception des répondants au sondage sur les cours de FPP 35
Figure 3.10 : Allégations que contiennent les plaintes reçues, juin 2011 à décembre 2012 37
Figure 3.11 : Motif du classement des plaintes reçues entre juin 2011 et décembre 2012 38
Figure 3.12 : Perception des répondants au sondage sur la procédure relative aux plaintes et à la discipline 40

Liste des acronymes

ABC	Association du Barreau canadien
ACCPI	Association canadienne des conseillers professionnels en immigration
AGA	Assemblée générale annuelle
AMG	Autre ministère gouvernemental
ASF	Analyse de la situation financière
ASFC	Agence des services frontaliers du Canada
CIC	Citoyenneté et Immigration Canada
CISR	Commission de l'immigration et du statut de réfugié
CRCIC	Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada
CRIC	Consultant réglementé en immigration canadienne
DGFSC	Division de la gestion financière des subventions et contributions
DGGPI	Direction générale de la gestion du programme d'intégration
DGGOC	Direction générale de la gestion opérationnelle et de la coordination
DGRE	Direction générale de la recherche et de l'évaluation
EDSC	Emploi et Développement social Canada
ENP	Examen des normes professionnelles
FPC	Formation professionnelle continue
FPP	Formation en pratique professionnelle
GdC	Gouvernement du Canada
GRC	Gendarmerie royale du Canada
LIPR	Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés
ONG	Organisation non gouvernementale
PCI	Programme de consultants en immigration
PDG	Président-directeur général
RIPR	Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés
RH	Ressources humaines
RP	Résident permanent
RT	Résident temporaire
RTC	Région du traitement centralisé
SCCI	Société canadienne de consultants en immigration
SCT	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
S et C	Subventions et contributions
SMGC	Système mondial de gestion des cas

Sommaire

Objectif de l'évaluation

Le présent rapport présente les résultats de l'évaluation du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada (CRCIC), organisme chargé aux termes de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR) de régir la profession de consultant en immigration. L'évaluation a été réalisée conformément aux exigences de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et de la *Politique sur l'évaluation* (2009) du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), et de l'engagement de rendre compte des activités de l'organisme avant décembre 2013. Étant donné que le CRCIC est de création récente, cette évaluation facilitera la détermination des secteurs où l'organisme doit encore renforcer ses capacités. Les données nécessaires à cette évaluation ont été recueillies par la Direction générale de la recherche et de l'évaluation de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) entre janvier et avril 2013, avec une mise à jour de l'évaluation des données financières complétée en février 2014.

Contexte à propos du CRCIC

Le projet de loi C-35, *Loi modifiant la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (ancienne *Loi sévissant contre les consultants véreux*), a reçu la sanction royale le 23 mars 2011 et est entré en vigueur le 30 juin 2011. Ce projet de loi a modifié les articles 13.1 et 13.2 du *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés* (RIPR), en plus de conférer au Ministre le pouvoir de désigner un organisme chargé de régir les consultants en immigration en vertu de la LIPR. Aux termes du projet de loi, commet un délit toute personne autre qu'un représentant autorisé qui fournit des conseils en matière d'immigration (y compris avant la présentation d'une demande) ou qui représente des clients sur des questions d'immigration et reçoit une rémunération directe ou indirecte à ce titre. Le projet de loi prescrit par ailleurs que l'organisme doit fournir des renseignements suffisants pour permettre au Ministre de déterminer si l'organisme désigné régit ses membres d'une manière qui sert à l'intérêt public, pour qu'ils fournissent des services et des conseils professionnels et éthiques.

Suite à l'adoption du projet de loi C-35, CIC a sollicité des propositions auprès des candidats désireux d'être désigné comme étant l'organisme de réglementation des consultants en immigration. L'appel exigeait que les candidats démontrent qu'ils seraient en mesure d'effectivement réglementer les activités de consultation en matière d'immigration dans l'intérêt public, renforçant ainsi la confiance du public dans le processus d'immigration et préservant l'intégrité du système d'immigration.

À l'issue de ce processus concurrentiel, le Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada (CRCIC) a été sélectionné en remplacement de la Société canadienne de consultants en immigration (SCCI) comme organisme chargé de la réglementation des consultants en immigration du Canada. Pour financer la création de cet organe directeur indépendant, CIC a instauré une *Contribution à l'appui de la réglementation des consultants en immigration*. Dans le cadre de ce programme, CIC et le CRCIC ont signé un accord de contribution d'un million de dollars. L'objet de cet accord était de permettre à CIC d'assurer le financement, sous forme d'une contribution remboursable, des frais de mise sur pied et d'exploitation de cet organisme directeur, et par voie d'évaluation et de surveillance, de garantir la responsabilisation financière et le rendement de l'organisme en vertu des obligations de l'accord. Le montant intégral de la contribution sera remboursé par le CRCIC au gouvernement du Canada à même ses recettes.

Méthodologie

La démarche et la méthode d'évaluation ont été fixées dans un plan d'évaluation élaboré avant le début de l'évaluation. La phase de planification s'est déroulée entre octobre 2012 et janvier 2013 avec le concours de toutes les directions générales de CIC qui s'occupent de la réglementation des consultants en immigration, de même qu'avec le CRCIC. L'évaluation est alignée sur le Plan d'évaluation du Ministère axé sur les risques, conçu partiellement sur la base d'une évaluation qui fournit à la haute direction des renseignements sur les façons dont le Ministère assure la surveillance judicieuse des programmes, en fonction du niveau de risque.

L'objectif primordial de l'évaluation était de déterminer dans quelle mesure le CRCIC s'est livré à des activités dans les domaines du renforcement des capacités, des communications, des compétences et de la conformité, tel que décrit dans l'accord de contribution conclu avec CIC, et selon l'atteinte des résultats immédiats attendus. Les résultats immédiats attendus analysés sont les suivants :

- le CRCIC est un organisme viable, transparent, responsable et bien administré;
- les groupes d'intervenants possèdent des renseignements sur le secteur des consultants en immigration, notamment sur l'accréditation, les risques de fraude et les mécanismes de recours;
- les membres bénéficient de l'accréditation et de possibilités de perfectionnement professionnel pour constamment enrichir leurs compétences et leurs qualifications;
- des procédures disciplinaires et de règlement des plaintes justes, transparentes et accessibles sont établies.

L'évaluation a porté sur les activités du CRCIC depuis sa création en juin 2011 jusqu'en décembre 2012. Les activités de l'organisme de réglementation préalable, la Société canadienne de consultants en immigration (SCCI), étaient hors de la portée de cette évaluation. En outre, étant donné que l'évaluation s'est concentrée sur les activités du CRCIC, elle n'a pas analysé en profondeur la question des représentants non autorisés.

L'évaluation a porté sur quatre sources de données, notamment sur des méthodes à la fois qualitatives et quantitatives, en s'inspirant à la fois de sources de données primaires et secondaires :

- un examen des documents et des sources secondaires;
- une analyse des données administratives et financières;
- des entrevues avec des informateurs clés et visite sur place;
- un sondage auprès des membres du CRCIC.

D'autres données ont été recueillies auprès des missions, par l'entremise d'études de cas réalisées dans le cadre d'autres projets d'évaluation.

Limites

Bien que l'évaluation comportait un équilibre entre les sources de données qualitatives et quantitatives, quatre limites dont il faudra tenir compte à la lecture de ce rapport ont été répertoriées :

- les données administratives permettant d'analyser et de dégager les tendances relatives au recours aux consultants en immigration étaient limitées; seules les données de 2012 sur les demandes étaient disponibles pour éclairer l'évaluation de ce paramètre;
- étant donné que le CRCIC a été créé comme organisme indépendant, les personnes interrogées en dehors de l'organisme étaient relativement limitées dans leur capacité à décrire en détail la façon dont fonctionne le CRCIC;
- le point de vue des missions et de ceux et celles qui traitent les demandes d'immigration, n'était pas intégré dans l'évaluation comme source de données distincte;
- ceux qui ont répondu au sondage auprès des membres du CRCIC différaient quelque peu de la population générale des membres du CRCIC – les membres bénéficiant de droits acquis étaient sous-représentés et les membres possédant moins d'expérience de la consultation en matière d'immigration étaient surreprésentés parmi les répondants.

Conscients de l'existence de ces limites, il est tout aussi important de signaler qu'elles n'ont pas exercé d'influence profonde sur les constatations, les conclusions ou les recommandations formulées dans cette évaluation.

Constatations de l'évaluation

Pertinence

- Si le secteur a été réglementé, c'est pour protéger les consommateurs; pour réduire les cas de fraude, les comportements contraires à l'éthique et les fausses déclarations, et pour établir des normes pour la profession. C'est pourquoi il était nécessaire de créer un organisme chargé de réglementer l'industrie.
- Les objectifs des règlements sur la représentation ou les conseils concordent avec les obligations fédérales et les priorités de CIC et du gouvernement du Canada relatives à la réduction des cas de fraude et à la protection de l'intégrité du système d'immigration et des éventuels demandeurs.

Rendement (efficacité)

- Des structures appropriées de gouvernance et de gestion ont été mises en place au sein de CIC et entre CIC et le CRCIC, et elles ont évolué au besoin avec le temps pour acquérir plus d'indépendance tandis que le CRCIC gagnait en maturité. Il y a également des processus en place au sein de CIC, qui sont décrits dans les manuels opérationnels, pour valider le recours à des représentants autorisés et pour permettre à CIC de porter plainte. Toutefois, il semblerait que ces processus manquent de clarté et qu'ils ne sont pas appliqués systématiquement par le personnel de CIC.
- L'évaluation a révélé que le CRCIC a mis en place la majorité des éléments de la structure de gestion, conformément à l'accord de contribution conclu avec CIC et que le CRCIC est un

organisme transparent, responsable et bien administré. Il n'avait pas atteint la viabilité financière en date de décembre 2013 et la situation financière de l'organisme demeurait défavorable[1]. Néanmoins, la situation financière du CRCIC s'est régulièrement améliorée et celui-ci a commencé à rembourser la contribution contractée auprès de CIC.

- Le CRCIC a entrepris des activités de communication comme prévu, il a fourni à ses membres des renseignements suffisants sur les processus de l'organisme et les membres semblaient satisfaits des renseignements qui leur étaient fournis. Le CRCIC pourrait toutefois améliorer ses communications externes en multipliant les activités de sensibilisation du public et des groupes d'intervenants et en modernisant son site Web.

- Au commencement, les activités de communication de CIC portaient plus sur les consultants « véreux » que sur la promotion du recours aux services de représentants autorisés, ce qui, de l'avis des intervenants, a eu des effets défavorables sur la façon dont l'industrie est perçue. C'est pourquoi les personnes interrogées ont déclaré qu'il est nécessaire que CIC et le CRCIC coordonnent leurs activités de communication.

- Le CRCIC s'est livré aux activités de compétence liées à l'octroi de la certification et à l'offre de possibilités de perfectionnement professionnel aux membres comme prévu et de ce fait, il y a des processus en place qui permettent aux membres de recevoir leur certification et de prendre part à des activités de perfectionnement professionnel. Les intervenants jugent que le processus de certification est adapté et les membres du CRCIC ont exprimé un point de vue positif quant aux possibilités de perfectionnement professionnel qui leur sont offertes.

- Le CRCIC a mis en place une procédure appropriée en matière de plaintes et de discipline, qui est considérée comme juste, accessible et indépendante par les personnes interrogées et par les membres du Conseil. Cependant, la procédure en matière de plaintes et de discipline a été lente à être mise en œuvre et le CRCIC n'a aucune compétence quant aux plaintes portées contre des représentants non autorisés qu'il doit alors adresser à d'autres organismes (c.-à-d., l'ASFC et la GRC), d'où la perception que peu de choses ont été faites à la suite des plaintes reçues. En outre, la mise en place du processus de vérification des membres a été retardée, mais est en voie de l'être, et la caisse d'indemnisation visant à indemniser le public en cas d'abus des membres n'a pas été instituée en raison des coûts élevés qui entrent en jeu.

Rendement (utilisation des ressources)

- Bien que le CRCIC ait dépensé plus que ce qui était budgété à l'origine, l'évaluation a démontré que le Conseil a réussi à essentiellement atteindre ce qui était prévu conformément aux extrants dont il est fait état dans l'accord de contribution.

[1] Selon l'évaluation de CIC conformément au Modèle d'évaluation des risques de financement (MERF), outil qui sert à évaluer les risques des bénéficiaires de S et C.

Conclusions et recommandations

Au cours de sa première année et demie d'existence, le CRCIC a réussi à s'imposer comme organisme indépendant qui réglemente les consultants en immigration. Même s'il a dépensé plus que ce qui a été prévu à l'origine au cours de cette période, le CRCIC a réussi à mener à bien la majorité des activités mentionnées dans l'accord de contribution dans les quatre domaines que sont le renforcement des capacités, les communications, les compétences et la conformité, et n'a pas eu à demander de fonds supplémentaires à CIC en sus de ce qui avait été convenu d'entrée de jeu. L'évaluation de ces quatre secteurs d'activité n'a révélé aucun enjeu d'importance et, dans l'ensemble, l'évaluation a démontré que l'organisme s'était doté des fondations nécessaires pour réglementer les consultants en immigration. De plus, l'analyse financière réalisée par la Direction générale de la gestion financière de CIC démontre que l'organisme n'avait pas atteint la viabilité financière en décembre 2013 et que sa situation financière restait défavorable, si l'on se fonde sur les normes du Ministère. Toutefois, la situation financière du CRCIC s'est régulièrement améliorée et ce dernier a commencé à rembourser la contribution contractée auprès de CIC, conformément au calendrier négocié.

Étant donné que le CRCIC est un organisme jeune qui continue de renforcer ses capacités, il existe une marge d'amélioration dans certains domaines.

- Alors que les fondements de la structure de gouvernance et de gestion du CRCIC sont solidement établis, l'organisme doit finaliser ses politiques et procédures internes.
- L'organisme doit également poursuivre la surveillance de ses dépenses et maintenir un grand nombre de membres pour assurer sa viabilité financière au fil du temps.
- Le CRCIC doit améliorer son site Web et continuer d'œuvrer aux communications externes afin d'assurer que son mandat et ses activités sont clairement transmis aux intervenants (p. ex., le public, les éventuels demandeurs, CIC).
- Si possible, le CRCIC doit fournir davantage de renseignements à ses divers intervenants, parmi lesquels le public, sur la façon dont il traite les plaintes et les mesures disciplinaires prises.
- Le CRCIC devrait engager des discussions avec CIC de manière proactive à propos de toutes les activités prévues originellement, tel que convenu dans l'accord de contribution, qui sont encore en suspens, par exemple au sujet de la caisse d'indemnisation.

CIC s'est investi dans cet organisme en lui apportant son soutien durant sa création et son fonctionnement, à la fois sous forme de directives opérationnelles et d'une aide financière. Dans l'ensemble, CIC et le CRCIC ont réussi à instaurer une bonne relation de travail et CIC lui a fourni une aide suffisante durant sa création. Le rapport entre le CRCIC et CIC est aujourd'hui plus indépendant, le rôle de CIC se limitant à surveiller les remboursements du CRCIC et à se tenir en rapport avec l'organisme au fur et à mesure des besoins sur des questions d'intérêt mutuel. Dans une optique interne, l'évaluation a révélé quelques enjeux que CIC doit résoudre pour être sûr que le Ministère travaille uniquement avec des représentants autorisés (y compris des membres du CRCIC) et que les intervenants, à la fois de l'interne et de l'externe, sont suffisamment informés de cet organisme de réglementation et du recours à des consultants autorisés.

Recommandation nº 1 : *CIC doit veiller à ce que les employés chargés de traiter les demandes d'immigration aient une compréhension commune des règlements, du rôle de l'organisme de réglementation et des processus qui permettent à CIC de valider le recours aux services de représentants autorisés et de déposer des plaintes au sujet des représentants autorisés et non autorisés. Pour ce faire, le Ministère doit :*

a) clarifier le processus par lequel CIC valide le recours à des représentants autorisés et la façon dont les plaintes doivent être déposées;
b) mettre à jour les manuels utiles (p. ex., chapitre 9 du guide IP) en temps opportun pour refléter les changements apportés à ces processus;
c) publier des bulletins opérationnels en temps opportun pour s'assurer que les centres de traitement et les bureaux des visas sont au courant des changements apportés aux processus;
d) mettre à jour les documents de formation et/ou les cours pertinents pour s'assurer qu'ils comportent des renseignements sur les règlements, le recours à des représentants autorisés, le rôle du CRCIC en tant qu'organisme de réglementation, et les processus en place au sein de CIC pour valider les représentants autorisés et déposer des plaintes.

Recommandation nº 2 : *CIC doit se doter d'une stratégie de communication pour sensibiliser le public aux représentants autorisés. Cette stratégie doit veiller à ce que les intervenants (p. ex., le public et les éventuels demandeurs) comprennent le rôle des consultants en immigration et aient recours à un représentant autorisé s'ils souhaitent se faire représenter.*

Évaluation du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada - Plan d'action de la direction

Recommendations	Réponse	Mésure	Responsable	Date d'achèvement
1. CIC doit veiller à ce que les employés chargés de traiter les demandes d'immigration aient une compréhension commune des règlements, du rôle de l'organisme de réglementation et des processus qui permettent à CIC de valider le recours aux services de représentants autorisés et de déposer des plaintes au sujet des représentants autorisés et non autorisés. Pour ce faire, le Ministère doit :	CIC s'est engagé à respecter les dispositions de l'article 91 de la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés (LIPR) et continuera à appliquer les changements législatifs de manière uniforme à toute personne assujettie aux lois canadiennes. CIC a centralisé la réception des demandes de résidence permanente au Canada dans les différents centres de traitement centralisé (CTC), réseau formé des bureaux suivants : ▪ BRCD-Sydney ▪ CTD-Mississauga ▪ CTD-Vegreville ▪ Centre des demandes de renseignement ▪ CTD-CRP-Sydney Les demandes de résidence temporaire sont présentées à un bureau des visas à l'étranger par courriel ou par la poste ou à un centre de réception des demandes de visa (CRDV), sur le territoire desservi par le bureau des visas. Les outils intégrés au cadre de l'intégrité des programmes de même que les procédures de validation des représentants en immigration, exposées dans le manuel de traitement dans les bureaux intérieurs (IP) 9 servent, ensemble, à repérer les cas de fraude et à assurer la transparence du traitement des demandes, conformément au paragraphe 91(1) de la LIPR). CIC cherche à assurer l'uniformité des procédures de validation et de reddition de comptes s'appliquant aux représentants			
a. Clarifier le processus par lequel CIC valide le recours à des représentants autorisés et la façon dont les plaintes doivent être déposées		Les instructions opérationnelles qui concernent la validation ou la vérification du statut d'un représentant, qui figurent sur le formulaire Recours aux services d'un représentant (IMM 5476) seront mises à jour et distribuées à l'ensemble des employés de CIC.	Direction générale de la gestion opérationnelle et de la coordination (DGGOC)	T2, 2014-2015
b. Mettre à jour les manuels utiles (p. ex., chapitre 9 du guide IP) en temps opportun pour refléter les changements apportés à ces processus		Dans le cadre du projet de modernisation, tous les manuels de CIC seront mis à jour et incluront les nouvelles caractéristiques informatiques qui rendent leur mise à jour facile et rapide. Le manuel IP 9 sera mis à jour en temps opportun.	DGGOC et Communications	T2, 2014-2015
c. Publier des bulletins opérationnels en temps opportun pour s'assurer que les centres de traitement et les bureaux des visas sont au courant des changements apportés aux processus		CIC travaille actuellement à l'amélioration des outils utilisés dans le travail quotidien (p. ex. l'intranet/ Connexion), ce qui réduira le recours aux bulletins opérationnels. Par la suite, le manuel IP 9 sera mis à jour régulièrement pour refléter tout changement apporté aux politiques ou aux directives opérationnelles.	OMC	T2, 2014-2015

Recommendations	Réponse	Mésure	Responsable	Date d'achèvement
d. Mettre à jour les documents de formation et/ou les cours pertinents pour s'assurer qu'ils comportent des renseignements sur les règlements, le recours à des représentants autorisés, le rôle du CRCIC en tant qu'organisme de réglementation, et les processus en place au sein de CIC pour valider les représentants autorisés et déposer des plaintes.	autorisés. Ce faisant, CIC doit tenir compte des défis opérationnels touchant l'ensemble de son réseau polyvalent.	CIC va revoir le module de formation actuellement offert au personnel des CTD pour clarifier et mettre à jour les informations, au besoin. En partenariat avec les responsables de la formation de la Région internationale (RI), la DGGOC va élaborer un module de formation sur les représentants en immigration, qui fera partie du programme de formation de tous les nouveaux employés. Ce module abordera notamment les points suivants : qui sont les représentants en immigration autorisés; comment vérifier le statut d'un représentant dont le nom figure sur le formulaire Recours aux services d'un représentant, quel est le rôle du CRCIC, comment présenter une plainte contre un représentant autorisé et que faire lorsque le représentant n'est pas autorisé.	DGGOC, Région du traitement centralisé (RTC) et Région internationale (RI)	T2, 2014-2015
2. CIC doit se doter d'une stratégie de communication pour sensibiliser le public aux représentants autorisés. Cette stratégie doit veiller à ce que les intervenants (p. ex., le public et les éventuels demandeurs) comprennent le rôle des consultants en immigration et aient recours à un représentant autorisé s'ils souhaitent se faire représenter.		Vu le nombre de demandes de renseignements touchant la mise en œuvre du projet de loi C-35 que CIC a reçues, la DGGOC, avec la collaboration des Communications, a élaboré des produits de communication supplémentaires et a mis davantage en évidence les renseignements touchant les représentants en immigration autorisés sur son site Web et sur chaque page Web des différents secteurs. Le matériel de sensibilisation est plus visible, sur le site Web de CIC, et son accès nécessite moins d'étapes qu'auparavant. La stratégie comprend des messages clés destinés à ceux qui travaillent avec les intervenants. Le projet a été mis en œuvre après que les données d'évaluation ont été recueillies, et ne fait donc pas partie de la présente évaluation. CIC va également lancer une campagne de sensibilisation, en mars 2014, pour insister sur le fait qu'il faut recourir à des représentants en immigration autorisés et sur la façon d'éviter d'être victime de fraude.	DGGOC et Communications	Terminé T4, 2013-2014

1. Introduction

1.1. Objectif de l'évaluation

Le présent rapport présente les résultats de l'évaluation du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada (CRCIC), organe chargé aux termes de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR) de régir la profession de consultant en immigration. L'évaluation a été réalisée conformément aux exigences de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et de la *Politique sur l'évaluation* (2009) du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), et de l'engagement de rendre compte des activités de l'organisme avant décembre 2013. Les données nécessaires à cette évaluation ont été recueillies par la Direction générale de la recherche et de l'évaluation de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) entre janvier et avril 2013, avec une mise à jour de l'évaluation des données financières complétée en février 2014.

Le présent rapport d'évaluation comporte quatre grandes sections :

- La section 1 présente des renseignements généraux sur la façon de réglementer la prestation de conseils en matière d'immigration;
- La section 2 présente la méthodologie d'évaluation et en analyse les limites;
- La section 3 présente les constatations par question d'évaluation;
- La section 4 présente les conclusions et les recommandations.

1.2. Contexte

1.2.1. Modification des règlements au sujet de la prestation de conseils en matière d'immigration

La présentation d'une demande d'immigration peut être une expérience difficile. Alors que nombreux sont les candidats à l'immigration au Canada qui décident de gérer eux-mêmes leurs demandes, certains préfèrent avoir recours aux services de représentants tiers pour les aider dans le processus. Ces tiers auxquels ils demandent conseil peuvent être récompensés ou non. Cependant, aussi bien les représentants récompensés que non récompensés doivent être déclarés par le demandeur dans sa demande. L'article 91 de la LIPR stipule que certaines parties seulement peuvent fournir des conseils sur ces questions :

- les membres en règle du barreau d'une province, notamment les parajuristes;
- les membres de la Chambre des notaires du Québec;
- les membres d'un organisme désigné autorisés à fournir des conseils par voie de réglementation[2].

Un membre en règle de l'un de ces trois organismes de réglementation est considéré comme étant un représentant autorisé.

Les articles 13.1 et 13.2 du *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés* (RIPR) confèrent d'autres pouvoirs en précisant les renseignements qui peuvent être fournis par l'organisme de

[2] Voir http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/I-2.5/TexteComplet.html

réglementation et autorisant la divulgation de renseignements dans les cas d'inconduite soupçonnée de l'un de ses membres[3].

Le projet de loi C-35, *Loi modifiant la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (ancienne *Loi sévissant contre les consultants véreux*), a reçu la sanction royale le 23 mars 2011 et est entré en vigueur le 30 juin 2011. Ce projet de loi a modifié les articles 13.1 et 13.2 du *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés* (RIPR), en plus de conférer au Ministre le pouvoir de désigner un organisme chargé de régir les consultants en immigration en vertu de la LIPR. Aux termes du projet de loi, commet un délit toute personne autre qu'un représentant autorisé qui fournit des conseils en matière d'immigration (y compris avant la présentation d'une demande) ou qui représente des clients sur des questions d'immigration et reçoit une rémunération directe ou indirecte à ce titre. Le projet de loi prescrit par ailleurs que l'organisme doit fournir des renseignements suffisants pour permettre au Ministre de déterminer si l'organisme désigné régit ses membres d'une manière qui sert à l'intérêt public, pour qu'ils fournissent des services et des conseils professionnels et éthiques[4].

1.2.2. Historique et objectifs du CRCIC

Suite à l'adoption du projet de loi C-35, CIC a sollicité des propositions auprès des candidats désireux d'être désigné comme étant l'organisme de réglementation des consultants en immigration. L'appel exigeait que les candidats démontrent qu'ils seraient en mesure d'effectivement réglementer les activités de consultation en matière d'immigration dans l'intérêt public, renforçant ainsi la confiance du public dans le processus d'immigration et préservant l'intégrité du système d'immigration[5].

À l'issue de ce processus concurrentiel, le Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada (CRCIC) a été sélectionné en remplacement de la Société canadienne de consultants en immigration (SCCI) comme organisme chargé de la réglementation des consultants en immigration du Canada. Pour financer la création de cet organe directeur indépendant, CIC a instauré une *Contribution à l'appui de la réglementation des consultants en immigration*. Dans le cadre de ce programme, CIC et le CRCIC ont signé un accord de contribution d'un million de dollars. L'objet de cet accord était de permettre à CIC d'assurer le financement, sous forme d'une contribution remboursable, des frais de mise sur pied et d'exploitation de cet organisme directeur, et par voie d'évaluation et de surveillance, de garantir la responsabilisation financière et le rendement de l'organisme en vertu des obligations de l'accord. Le montant intégral de la contribution sera remboursé par le CRCIC au gouvernement du Canada à même ses recettes. Selon les conditions d'origine de l'accord de contribution, le CRCIC était censé amorcer des négociations au sujet des conditions de remboursement de la contribution lorsqu'il atteindrait le cap des 2 200 membres, ou trois ans après avoir signé l'accord de contribution, selon la première éventualité. Étant donné que c'est la première option qui est survenue en premier (en août 2012), CIC a négocié avec succès les conditions de remboursement en décembre 2012. Le CRCIC a effectué son premier remboursement de la contribution en août 2013 et devrait rembourser le montant intégral de la contribution à CIC avant août 2017.

L'accord de contribution engageait le CRCIC à établir un certain nombre d'éléments dans le cadre de sa création. Ceci incluait entre autres des activités relatives au renforcement des capacités

[3] Voir http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2002-227/TexteComplet.html
[4] Voir www.cic.gc.ca/francais/ministere/media/documents-info/2011/2011-06-28a.asp
[5] Voir http://canadagazette.gc.ca/rp-pr/p1/2010/2010-08-28/html/notice-avis-fra.html

de l'organisme (*renforcement des capacités*), la conception de produits de communication pour les membres et le public (*communications*), la mise en place de processus pour accréditer les membres et leur offrir des possibilités de perfectionnement professionnel (*compétences*), et l'établissement d'une procédure en matière de plaintes et de discipline (*conformité*).

D'emblée, la Direction générale de la gestion du programme d'intégration (DGGPI) de CIC a été chargée de gérer l'accord de contribution, notamment de recevoir les rapports d'étape, de vérifier les dépenses et d'autoriser les paiements. Maintenant que tous les paiements ont été décaissés, la DGGPI est chargée de surveiller le remboursement de la contribution à CIC. La Direction générale de la gestion opérationnelle et de la coordination (DGGOC) de CIC a été chargée d'apporter son soutien durant la création de l'organisme, notamment de fournir des conseils et des commentaires sur les activités, les processus et les procédures mis en place.

L'objectif du CRCIC, tel qu'il est énoncé sur le site Web de l'organisme, est de réglementer les consultants en immigration de manière efficace et équitable, guidé par les principes de responsabilité et transparence[6].

1.2.3. Profil du CRCIC

Le CRCIC est entré en service le 30 juin 2011. Une période provisoire de quatre mois a été prévue (prenant fin le 28 octobre 2011) afin de permettre aux anciens membres de la SCCI de transférer leur qualité de membre au nouvel organisme s'ils le souhaitaient[7]. Au 31 décembre 2012, le CRCIC comptait 2 450 membres, dont la majorité (77 %) ont transféré leur qualité de membre de la SCCI (tableau 1.1). Le CRCIC a recruté 552 nouveaux membres au cours de ses 18 premiers mois d'existence[8].

Tableau 1.1 : Nombre de membres du CRCIC, en décembre 2012

Type de membre	Nombre de membres	Proportion
Qualité de membres transférée de la SCCI	1 898	77,0%
Nouveaux membres	552	23,0%
Total	**2 450**	**100,0%**

Source : Rapport du registraire du CRCIC, février 2013

Alors que l'on trouve des consultants en immigration dans tout le Canada, la concentration la plus importante se trouve en Ontario (41,8 %) et en Colombie-Britannique (29,6 %) (figure 1.1). Quelques consultants sont situés dans les provinces de l'Atlantique, mais le pourcentage des membres du CRCIC y est d'à peine 1,1 %. Un petit nombre de consultants en immigration accrédités sont situés en dehors du Canada (5,2 %)[9].

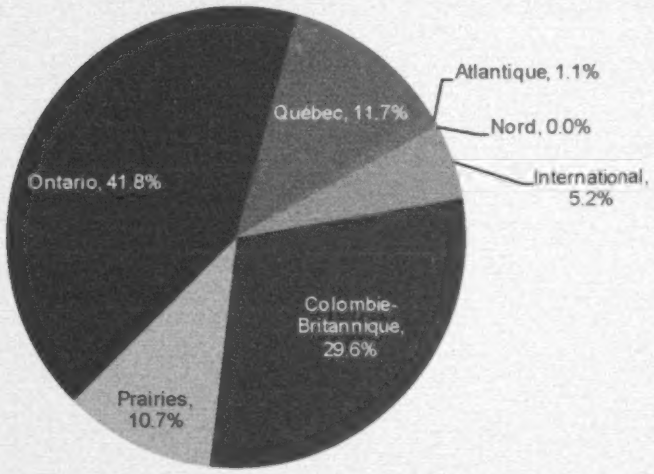
[6] Voir http://fr.iccrc-crcic.ca/AboutUs.cfm?&setLanCookie=Fr

[7] Voir www.cic.gc.ca/francais/ministere/media/documents-info/2011/2011-06-28.asp

[8] En juin 2013, le CRCIC comptait 2 587 membres.

[9] En juin 2013, la répartition demeurait analogue, les plus fortes concentrations étant en Ontario, en Colombie-Britannique et au Québec.

Figure 1.1 : Répartition des membres du CRCIC, juin 2011 à décembre 2012



Source : Rapport du registraire du CRCIC, février 2013

La majorité des membres du CRCIC sont propriétaires ou exploitants à temps partiel de cabinets de consultation en matière d'immigration (87,2 %) ou employés d'un cabinet de consultation sans participation (8,7 %)[10].

Tableau 1.2 : Types d'emplois occupés par les membres du CRCIC, en décembre 2012

Type d'emploi	Nombre de membres	Proportion
Propriétaire / exploitant à temps partiel d'un cabinet de consultation en matière d'immigration	2167	87,2%
Employé d'un cabinet de consultation sans participation dans le cabinet	215	8,7%
Employé d'un cabinet juridique ou d'une étude de notaires du Québec	48	1,9%
Employé d'une entreprise à but non lucratif dont les activités primordiales sont sans rapport avec la consultation en matière d'immigration	41	1,6%
Employé d'une entreprise à but non lucratif ou d'une organisation non-gouvernementale	14	0,6%
Total	**2485**	**100,0%**

Source : Rapport du registraire du CRCIC, janvier 2013

La majorité des membres du CRCIC sont relativement nouveaux dans la profession de consultant en immigration, comme en témoigne le fait que 63,5 % d'entre eux exercent cette profession depuis moins de cinq ans (tableau 1.3). Ceux qui comptent entre 5 et 15 ans d'expérience constituent une minorité appréciable au sein du CRCIC (24,9 %), tandis qu'une minorité des membres du CRCIC compte plus de 15 années d'expérience (11,6 %).

[10] Les données des tableaux 1.2 et 1.3 datent du 31 janvier 2013, ce qui explique le nombre total plus élevé de membres du CRCIC dans ces tableaux (2 485) par rapport au tableau 1.1 (2 450).

Tableau 1.3 : Années d'expérience des membres du CRCIC, en décembre 2012

Années d'expérience	Nombre de membres	Proportion
<5 ans	1 578	63,5%
5 à 15 ans	619	24,9%
>15 ans	288	11,6%
Total	**2 485**	**100,0%**

Source : Rapport du registraire du CRCIC, février 2013

Les renseignements ci-dessus ont été fournis par le CRCIC. D'autres renseignements sur la profession de consultant en immigration (p. ex., types de clients servis, lieux des bureaux à l'étranger) ont été recueillis au moyen d'un sondage administré aux membres du CRCIC. Un résumé de ces renseignements peut être trouvé dans les annexes techniques.

2. Méthodologie

2.1. Enjeux et questions de l'évaluation

L'évaluation s'est déroulée conformément aux exigences de la *Directive sur la fonction d'évaluation* (Secrétariat du Conseil du Trésor, 2009) et a porté sur la pertinence et le rendement. Les questions de l'évaluation, organisées par enjeu essentiel, sont présentées au tableau 2.1 (voir à l'annexe A l'ensemble complet des questions de l'évaluation, des indicateurs et des méthodologies). Le modèle logique de la réglementation des consultants en immigration se trouve à l'annexe B.

Tableau 2.1 : Questions de l'évaluation : Réglementation des consultants en immigration

Questions fondamentales	Questions de l'évaluation	Section du rapport
Pertinence		
Nécessité de maintenir le programme (détermination de la mesure dans laquelle le programme continue de répondre à un besoin démontrable et de répondre aux besoins des Canadiens)	1.1 À quel besoin la réglementation des consultants en immigration répond-elle?	3.1.1
Concordance avec les priorités du gouvernement (évaluation des liens entre les objectifs du programme et i) les priorités du gouvernement fédéral et ii) les résultats stratégiques du Ministère) **Concordance avec les rôles et les responsabilités du gouvernement fédéral** (évaluation des rôles et des responsabilités du gouvernement fédéral dans l'exécution du programme)	1.2 La réglementation des consultants en immigration concorde-t-elle avec les rôles et les responsabilités du gouvernement fédéral et avec les priorités du GdC et de CIC?	3.1.2
Rendement		
Atteinte des résultats attendus (évaluation des progrès réalisés en vue d'atteindre les résultats attendus (y compris les résultats immédiats, intermédiaires et finals) par rapport aux cibles de rendement, à la portée du programme, à la conception du programme, notamment au lien et à la contribution des extrants aux résultats)	2.1 Les processus de gouvernance et de gestion appropriés sont-ils en place pour atteindre les résultats des programmes?	3.2.1
	2.2 Le CRCIC est-il un organisme viable, transparent, responsable et intelligemment géré? (Capacité)	3.2.2
	2.3 Le CRCIC a-t-il bien renseigné les groupes d'intervenants sur la profession de consultant en immigration? (Communications)	3.2.3
	2.4 Les membres bénéficient-ils de l'accréditation du CRCIC? Bénéficient-ils de possibilités de perfectionnement professionnel pour enrichir leurs compétences et leurs qualifications? (Compétences)	3.2.4
	2.5 Dans quelle mesure existe-t-il un mécanisme en matière de plaintes et de discipline qui soit juste, transparent et accessible pour réglementer la conduite des membres? (Conformité)	3.2.5
Démonstration d'efficacité et de rentabilité (évaluation de l'utilisation des ressources par rapport à la production d'extrants et progrès en vue d'atteindre les résultats attendus)	3.1 Les ressources des programmes ont-elles été utilisées judicieusement pour atteindre les résultats des programmes?	3.2.6

2.2. Portée de l'évaluation

La démarche et la méthode d'évaluation ont été fixées dans un plan d'évaluation élaboré avant le début de l'évaluation. La phase de planification s'est déroulée entre octobre 2012 et janvier 2013 avec le concours de toutes les directions générales de CIC qui s'occupent de la réglementation des consultants en immigration, de même qu'avec le CRCIC. L'évaluation est alignée sur le Plan d'évaluation du ministère axé sur les risques, conçu partiellement sur la base d'une évaluation qui fournit à la haute direction des renseignements sur les façons dont le ministère assure la surveillance judicieuse des programmes, en fonction du niveau de risque. Le niveau d'effort exigé par l'évaluation a été étalonné pour s'assurer que le ministère respecte bien ses modalités de couverture[11].

Compte tenu du fait que le CRCIC est de création récente, l'évaluation a été conçue comme évaluation de mise en œuvre et elle a déterminé dans quelle mesure le CRCIC a réussi à atteindre ce qui était énoncé dans l'accord de contribution dans les domaines du renforcement des capacités, des communications, des compétences et de la conformité. Compte tenu de la chronologie de l'évaluation, seuls les résultats immédiats attendus ont été analysés :

- le CRCIC est un organisme viable, transparent, responsable et bien administré;
- les groupes d'intervenants possèdent des renseignements sur le secteur des consultants en immigration, notamment sur l'accréditation, les risques de fraude et les mécanismes de recours;
- les membres bénéficient de l'accréditation et de possibilités de perfectionnement professionnel pour constamment enrichir leurs compétences et leurs qualifications;
- des procédures disciplinaires et de règlement des plaintes justes, transparentes et accessibles sont établies.

L'évaluation a porté sur les activités du CRCIC depuis sa création à titre d'organisme officiel de réglementation de la profession de consultant en immigration entre juin 2011 et décembre 2012. Néanmoins, étant donné que l'accord de contribution a été signé avant que le CRCIC n'entre en service (en mars 2011), l'évaluation a également porté sur les activités qui se sont déroulées entre le moment où l'accord a été signé et le mois de juin 2011. Les activités de l'organisme de réglementation préalable, la SCCI, étaient hors de la portée de cette évaluation. En outre, étant donné que l'évaluation s'est concentrée sur les activités du CRCIC, elle n'a pas analysé en profondeur la question des représentants non autorisés[12].

---

[11] Pour ce qui est des priorités de planification stratégique de CIC, la réglementation de la profession de consultant en immigration devrait contribuer au résultat stratégique 4 de CIC : gestion des mouvements migratoires qui favorise les intérêts canadiens et protège la santé et la sécurité des Canadiens. Indirectement, le programme est censé favoriser tous les résultats stratégiques du Ministère, en ce sens qu'ils se rapportent aux conseils fournis sur les modalités d'obtention du statut de résident temporaire ou permanent et de réfugié.

[12] Les représentants non autorisés, que l'on qualifie couramment de « consultants fantômes », se composent de ceux qui fournissent des conseils en matière d'immigration contre rémunération, en dépit du fait qu'ils ne sont pas membres d'un organisme agréé (p. ex., le CRCIC, un Barreau d'une province ou la Chambre des notaires du Québec).

2.3. Méthodes de collecte de données

L'évaluation s'appuie sur plusieurs sources de renseignements et méthodes de recherche complémentaires pour garantir la fiabilité des informations et des données recueillies. La collecte des données pour cette évaluation a été effectuée entre janvier et avril 2013, avec une mise à jour de l'évaluation des données financières complétée en février 2014. Chacune des sources de renseignement auxquelles l'évaluation a fait appel est décrite plus en détail ci-après.

2.3.1. Examen des documents

Un examen ded documents pertinents sur le programme a été réalisé afin de le mettre en contexte, ce qui a contribué à l'évaluation de l'utilité et du rendement du CRCIC. Certains documents officiels du gouvernement, comme les discours du Trône, les discours du budget et les documents politiques et stratégiques ont été examinés pour y trouver des renseignements généraux contextuels et des renseignements sur les priorités de CIC et du gouvernement du Canada. Les rapports gouvernementaux préalables sur la profession de consultant en immigration ont été examinés pour recueillir des renseignements sur le secteur et la nécessité de le réglementer. Certains documents de référence du Ministère, notamment les documents sur les accords de contribution et les guides de traitement ont été utilisés pour répondre à certaines questions d'évaluation. Voir les annexes techniques pour une liste des documents examinés.

2.3.2. Analyse des données administratives

Les données administratives du CRCIC ont servi à brosser un profil des membres du CRCIC et également à évaluer les progrès réalisés par le CRCIC dans le cadre des activités et des extrants mentionnés dans l'accord de contribution. La Division de la gestion financière des subventions et contributions (GFSC) de la Direction générale de la gestion financière de CIC a également procédé à une analyse de la situation financière du CRCIC, qui a éclairé l'évaluation quant à la viabilité financière de l'organisme, de son utilisation des ressources et de la capacité globale, selon les renseignements présentés à l'époque, du CRCIC à respecter le calendrier de remboursement négocié.

Les données administratives de CIC extraites du Système mondial de gestion des cas (SMGC) ont servi à déterminer dans quelle mesure les immigrants au Canada se prévalent des services de consultants en immigration. D'autres données administratives de CIC provenant de la DGGOC ont permis de connaître le nombre et le type de plaintes reçues par le Ministère au sujet de consultants en immigration. Les données administratives de l'ASFC ont également été analysées pour examiner le volume de cas qui lui ont été adressés par le CRCIC ou par CIC, de même que les résultats de ces renvois.

2.3.3. Entrevues

Au total, 38 entrevues ont été réalisées pour les besoins de l'évaluation (tableau 2.2). Les entrevues ont eu lieu avec quatre grands groupes d'intervenants (voir les annexes techniques pour les guides d'entrevue). Parmi ces groupes, il faut mentionner la haute direction de CIC et les agents de programme qui collaborent avec le CRCIC; les représentants du CRCIC (y compris les présidents-directeurs généraux préalable et actuel, le personnel du CRCIC et les membres du conseil d'administration); les représentants d'autres ministères gouvernementaux (AMG) impliqués dans la réglementation de la profession de consultant en immigration (c.-à-d., l'Agence des services frontaliers du Canada, Emploi et Développement social Canada et la Commission de l'immigration et du statut de réfugié); et d'autres intervenants du secteur des représentants en immigration (les groupes de pression en immigration).

Tableau 2.2 : Tableau récapitulatif des entrevues réalisées

Groupe des personnes interrogées	Nombre d'entrevues
Représentants de CIC	15
Effectif du CRCIC	17
Représentants d'autres ministères	4
Autres intervenants	2
Total	**38**

Les entrevues se sont déroulées en personne et au téléphone. Lorsque des données qualitatives sont présentées dans ce rapport, l'échelle illustrée au tableau 2.3 a été utilisée[13].

Tableau 2.3 : Échelle d'analyse des données d'entrevue

Descripteur	Sens
Tous	Les résultats reflètent les points de vue et les avis de la totalité des personnes interrogées.
Majorité / Plupart	Les résultats reflètent les points de vue et les avis d'au moins 75 %, mais de moins de 100 % des personnes interrogées.
Beaucoup	Les résultats reflètent les points de vue et les avis d'au moins 50 %, mais de moins de 75 % des personnes interrogées.
Certains	Les résultats reflètent les points de vue et les avis d'au moinjs 25 %, mais de moins de 50 % des personnes interrogées.
Quelques-uns	Les résultats reflètent les points de vue et les avis d'au moins deux répondants, mais de moins de 25 % des personnes interrogées

Une visite sur place a eu lieu en mars 2013 au siège social du CRCIC à Burlington (Ontario). Cette visite a permis aux membres de l'équipe d'évaluation d'interroger des membres du personnel du CRCIC en personne, d'observer les installations que le CRCIC s'est procurées par le biais de l'accord de contribution, et de mieux comprendre l'environnement opérationnel du CRCIC.

Outre les 15 entrevues qui ont été menées avec des représentants de CIC, l'équipe d'évaluation a également posé des questions sur la validation des représentants autorisés et sur les mécanismes de dépôt de plaintes dans cinq bureaux de CIC à l'étranger. Ces questions ont été posées à des agents de CIC à Delhi, Beijing, Hong Kong, Londres et Paris à l'occasion de visites sur place organisées à l'appui d'autres études d'évaluation. Ces données ne représentent pas une source de données distincte, mais elles ont permis de mieux mettre en contexte les résultats de l'évaluation.

2.3.4. Sondage auprès des membres du CRCIC

Pour connaître les points de vue des membres du CRCIC, CIC a conçu un sondage en ligne (de concert avec le CRCIC). Ce sondage comportait des questions sur l'expérience vécue par les membres lorsqu'ils sont devenus membres du CRCIC, sur la qualité des renseignements reçus de la part du CRCIC et sur la procédure en matière de plaintes et de discipline du CRCIC, ainsi que sur leurs points de vue sur la réglementation de la profession de consultant en immigration, sans oublier des questions sur les caractéristiques démographiques (voir l'instrument de sondage dans les annexes techniques).

Des invitations à répondre à ce sondage ont été transmises aux membres par l'entremise de la liste des membres du CRCIC et le sondage a fait l'objet d'un test préalable avant d'être administré

[13] Signalons que dans certains cas (c.-à-d. quand le nombre de personnes interviewées était trop faible ou que la question avait donné lieu à une réponse contenant des informations plus descriptives), les réponses n'ont pas été codées; une approche de type résumé a été privilégiée pour analyser les informations.

à la totalité des membres. Au total, 2 436 membres[14] ont été invités à répondre au sondage, et 1 263 membres ont rempli le sondage entre mars et avril 2013 (tableau 2.4).

Tableau 2.4 : Taux de réponse au sondage auprès des membres du CRCIC

Type de réponse		
Sondage rempli	1 263	51,8 %
Sondage partiellement rempli	179	7,3 %
N'a pas répondu	994	40,8 %
Total	**2 436**	**100 %**

Le sondage a atteint une marge d'erreur de ±1,91 % en utilisant un intervalle de confiance de 95 %[15].

2.4. Limites et considérations

L'évaluation comporte un ensemble équilibré de sources de données quantitatives et qualitatives qui permettent de faire la triangulation des résultats. Même si elles sont atténuées par l'utilisation de sources de données multiples, il convient de signaler certaines limites dans les méthodes d'évaluation :

- Les données administratives disponibles étaient limitées pour analyser et dégager les tendances relatives au recours à des consultants en immigration. Avant l'entrée en service du SMGC, les systèmes de CIC ne permettaient pas de colliger de l'information à propos de l'organisme de réglementation dont le représentant faisait partie. La première année complète pour laquelle ces données sont disponibles est 2012.
- Étant donné que le CRCIC a été créé comme organisme indépendant, les personnes interrogées en dehors de l'organisme avaient des connaissances limitées de son fonctionnement. L'absence de points de vue extérieurs tirés des entrevues a été atténuée par l'utilisation de renseignements provenant de l'examen des données administratives, ainsi que du sondage auprès des membres du CRCIC.
- Les entrevues avec les membres de CIC travaillant dans des missions à l'étranger n'ont pas été intégrées dans l'évaluation comme source de données distincte. Toutefois, il a été déterminé par la suite qu'il était possible de mieux comprendre les processus en place pour valider le recours à des représentants et pour porter plainte en recueillant des renseignements auprès de certaines missions dans le cadre d'études de cas menées pour d'autres évaluations. Afin de renforcer les résultats relatifs à ces processus, des représentants de la Région du traitement centralisé (RTC) de CIC ont également été interrogés.
- Il y a certaines différences entre les répondants au sondage et la population générale des membres du CRCIC, notamment une légère sous-représentation des membres du CRCIC qui étaient au préalable membres de la SCCI et une légère surreprésentation des membres qui possèdent une moindre expérience de la profession de consultant en immigration. Les différences dans les résultats du sondage entre les deux groupes étaient cependant minimes, d'où le niveau élevé de confiance dans les résultats obtenus.

[14] Le CRCIC a utilisé la liste de ses membres actifs pour contacter les membres au sujet du sondage et leur offrir le choix de ne pas recevoir le sondage. Quarante-cinq membres ont demandé à ne pas recevoir le sondage.
[15] Étant donné que certains membres du CRCIC ont partiellement répondu au sondage, la marge d'erreur relative aux différentes questions du sondage varie entre ±1,91 % (pour une taille d'échantillon de 1 263) et ±1,65 % (pour une taille d'échantillon de 1 442).

3. Constatations de l'évaluation

Cette section expose les résultats de l'évaluation, qui s'articulent autour des deux grands thèmes qui sont la pertinence et le rendement.

3.1. Pertinence

3.1.1. Besoin satisfait par la réglementation des consultants en immigration

Résultat : Si le secteur a été réglementé, c'est pour protéger les consommateurs; pour réduire les cas de fraude, les comportements contraires à l'éthique et les fausses déclarations, et pour établir des normes pour la profession. C'est pourquoi il était nécessaire de créer un organisme chargé de réglementer l'industrie.

La question de la réglementation de la profession de consultant en immigration a été envisagée à maintes reprises par le Parlement. Tout a commencé en 1995 lors de la publication du premier rapport du Comité permanent sur cette question[16]. Ce rapport faisait état d'un certain nombre d'enjeux relatifs au recours à des consultants en immigration qui laissaient les membres du public, notamment les demandeurs éventuels, sans protection et vulnérables aux fraudes, aux abus et aux fausses déclarations desdits consultants. Les enjeux peuvent être résumés en trois grands sujets de préoccupation :

1. **Absence de normes régissant la profession** : Avant que le gouvernement ne réglemente cette profession, quiconque pouvait s'improviser comme consultant en immigration, peu importe ses études, ses compétences ou son expérience, d'où la qualité variable des conseils prodigués par les consultants.
2. **Absence d'une structure pour protéger les consommateurs** : Avant que la profession ne soit réglementée, il n'y avait aucune structure en place (p. ex., un mécanisme officiel de règlement des plaintes, des procédures disciplinaires, des caisses d'indemnisation) pour protéger les consommateurs contre les abus.
3. **Facteurs de vulnérabilité associés au recours à des consultants en immigration** : Sachant que certains immigrants éventuels sont sans doute plus vulnérables que d'autres (manque de connaissances linguistiques, obstacles culturels) et que ces mêmes facteurs peuvent inciter ces demandeurs à solliciter les services de consultants en immigration, le fait de ne pas réglementer cette profession ouvrait la voie à l'exploitation des éventuels immigrants.

Le rapport du Comité permanent dénonçait également les conséquences qu'il y a à ne pas réglementer cette profession, dont certaines sont subies par l'éventuel immigrant (p. ex., rejet des demandes, imposition de frais, exploitation des clients et réception de conseils induisant en erreur). D'autres conséquences ont trait à la façon dont le Canada est perçu à l'échelle internationale et à l'impact que cela peut avoir sur l'intégrité du système d'immigration et sur la confiance du public. C'est pourquoi on en a déduit qu'il fallait réglementer la profession de consultant en immigration pour protéger le public et plus particulièrement les éventuels immigrants, sans compromettre l'intégrité du système d'immigration et la réputation du Canada.

---

[16] Chambre des communes, Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration, Consultants en immigration : Il est temps d'agir, Neuvième rapport, 1re session, 35e Législature, novembre 1995.

Ultérieurement, en 2002, le gouvernement a créé un comité consultatif qu'il a chargé de déterminer les préoccupations et de formuler des recommandations sur la réglementation des consultants en immigration. Le Comité consultatif a publié son rapport en 2003[17], lequel réitérait les enjeux posés par l'absence de normes pour exercer la profession de consultant en immigration et les conséquences de l'absence de réglementation de cette profession. En outre, le rapport analysait la difficulté que la profession éprouve à se réglementer elle-même, sans l'intervention du gouvernement. Avant l'adoption de la réglementation, les associations professionnelles des consultants en immigration fonctionnaient exclusivement à titre volontaire, et leurs pouvoirs se limitaient à révoquer l'adhésion de ceux et celles qui ne se conformaient pas au code de conduite. Ainsi, ces associations n'étaient pas en mesure d'imposer la conformité. Le rapport recommandait au gouvernement de créer un organisme indépendant chargé de réglementer les activités des consultants en immigration et stipulait que la réglementation devait définir qui est autorisé à exercer cette profession.

C'est ainsi que la SCCI a été créée comme organisme de réglementation en 2003 et que la LIPR a été modifiée en 2004 pour préciser qui pouvait fournir des conseils en matière d'immigration moyennant rétribution. Malgré ces mesures, des problèmes ont persisté et le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration[18] a publié un rapport en 2008 qui faisait état des préoccupations suscitées par la gouvernance de la SCCI, par les consultants fantômes, le respect des normes et les représentants non autorisés qui exercent la profession depuis l'étranger. Ces enjeux ont par la suite été abordés par le projet de loi C-35[19] qui traitait de la question des consultants fantômes, la définition des représentants autorisés, l'application de la loi et les sanctions prises à l'égard de ceux qui l'enfreignent, de même que la désignation d'un organisme de réglementation des activités des consultants en immigration.

Conformément aux résultats de l'examen de la documentation, les répondants au sondage et les personnes interrogées étaient très favorables à la réglementation de cette profession. Pratiquement la totalité (96 %) des répondants au sondage ont convenu que l'industrie devait être réglementée et la plupart des personnes interrogées ont estimé qu'il était nécessaire de réglementer cette profession, essentiellement pour protéger les consommateurs et les personnes vulnérables. Certaines des personnes interrogées ont cependant fait observer que la réglementation était sans effet à l'étranger, limitant ce qui peut être fait au sujet des consultants fantômes et des fausses déclarations. Parmi les autres enjeux soulevés par quelques personnes interrogées, il y a la question de la nécessité de réglementer certaines catégories de personnes qui prodiguent des conseils limités en matière d'immigration[20], et de la double réglementation des consultants en immigration en vertu des lois fédérales et provinciales.

La protection des éventuels immigrants revêt une importance particulière, compte tenu de la proportion de demandeurs qui déclarent recourir aux services d'un consultant en immigration. Une analyse des données administratives de CIC révèle que plus de la moitié (57 %) des demandeurs du statut de résident permanent (RP) qui ont présenté une demande en 2012 et déclaré avoir eu recours à un représentant récompensé se sont prévalus des services d'un membre

---

[17] Comité consultatif sur la réglementation des activités des consultants en immigration, rapport du Comité consultatif sur la réglementation des activités des consultants en immigration présenté au ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration, Ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, mai 2003.

[18] Chambre des communes, Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration, réglementation des activités des consultants en immigration, Dixième rapport, 2e session, 39e législature, juin 2008.

[19] Projet de loi C-35 : *Loi modifiant la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, 19 janvier 2011.

[20] Par exemple, les cabinets de RH qui ne s'occupent qu'à titre accessoire du secteur de l'immigration, les associations particulières qui recrutent des travailleurs étrangers temporaires comme FARM/FERME, les universités et les ONG.

du CRCIC. Cela représente 14 683 des 139 130 demandes de RP présentées en 2012 pour lesquelles de l'information sur l'organisme de réglementation était disponible[21] (ou 10,6 % des demandes reçues en 2012). On a constaté des résultats analogues pour les demandeurs du statut de résident temporaire (RT) qui ont présenté une demande au cours de la même période. Près de la moitié (53 %) de ceux qui ont déclaré avoir eu recours aux services d'un représentant récompensé ont mentionné un membre du CRCIC selon les dossiers de CIC. Cela représente 18 659 des 1 629 871 demandes de RT reçues en 2012 (ou 1,1 % de tous les demandeurs du statut de RT)[22].

3.1.2. Rôle du gouvernement fédéral et concordance avec les priorités de CIC et du gouvernement fédéral

Résultat : Les objectifs des règlements sur la représentation ou les conseils concordent avec les obligations fédérales et les priorités de CIC et du gouvernement du Canada relatives à la réduction des cas de fraude et à la protection de l'intégrité du système d'immigration et des éventuels demandeurs.

Les paramètres de représentation ou de conseil sont décrits à l'article 91 de la LIPR, et sont définis plus précisément aux articles 13.1 et 13.2 du RIPR. Ces articles contiennent des règlements précis sur la communication de renseignements sur les inconduites éventuelles des conseillers en immigration à l'organisme compétent d'application de la loi, en plus de faire état des impératifs de production de rapports du CRCIC.

Le projet de loi C-35, *Loi modifiant la Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, a reçu la sanction royale le 23 mars 2011, et la *Loi* est entrée en vigueur le 30 juin 2011. Les modifications se sont soldées par un certain nombre de changements, qui ont resserré les règlements à l'égard de l'intervention de tierces parties dans les processus d'immigration. En vertu des modifications, commet une infraction quiconque, autre qu'un représentant autorisé de l'immigration, mène des activités moyennant rétribution ou autre contrepartie à un stade quelconque d'une demande ou d'une instance et les sanctions sont plus sévères pour les contrevenants. Ces modifications confèrent également au Ministre le pouvoir de désigner (et de révoquer) un organisme chargé de réglementer les activités des consultants en immigration[23]. L'organisme ainsi désigné est chargé de fournir des renseignements pour aider le Ministre à déterminer si l'organisme réglemente les activités de ses membres d'une manière qui sert l'intérêt public de façon à ce qu'ils fournissent des déclarations et des conseils professionnels et éthiques.

Les objectifs de la réglementation sont conformes aux priorités du gouvernement du Canada (GdC) et de CIC. Les discours du Trône, les rapports annuels de CIC, les rapports sur le rendement ministériel et les rapports sur les plans et les priorités reconnaissent tous la priorité

[21] L'information sur l'organisme de réglementation n'était pas colligée dans les systèmes de CIC avant l'introduction du SMGC. Ainsi, seules les applications saisies dans le SMGC ont fait l'objet d'une analyse. Bien que la majeure partie des applications reçues en 2012 ont été sélectionnées dans le SMGC, certaines applications étaient encore saisies dans le Système de soutien des opérations des bureaux locaux (SSOBL).

[22] À signaler que cela représente le nombre minimal de RT représentés par un membre du CRCIC. Compte tenu du volume de demandes de RT à traiter, et de la faible priorité accordée à la saisie de tous les renseignements relatifs à un dossier dans le système, il est probable que le nombre de RT représentés par un membre du CRCIC est sous-estimé dans le SMGC.

[23] Le CRCIC a été désigné comme nouvel organisme de réglementation chargé de surveiller les activités des consultants en immigration par le ministre le 30 juin 2011, après être sorti gagnant d'un processus de demande de propositions.

accordée par le gouvernement fédéral et par CIC à la réduction des fraudes et à la protection de l'intégrité du système d'immigration et des immigrants éventuels par le biais d'engagements visant à resserrer les règles qui régissent les activités de consultants en immigration et à renforcer la surveillance des consultants en immigration par le gouvernement.

La réglementation des activités des consultants en immigration concorde avec le résultat stratégique 4 de CIC qui vise « la gestion des mouvements migratoires qui favorise les intérêts canadiens et qui protège la santé et la sécurité des Canadiens ». En particulier, la réglementation est censée contribuer à la capacité de CIC à atteindre les résultats relatifs à l'activité de programme 4.2 (Contrôle des mouvements migratoires et gestion de la sécurité) et la sous-activité 4.2.4 (Prévention de la fraude et protection de l'intégrité des programmes).

3.2. Rendement

3.2.1. Processus de gouvernance et de gestion de CIC

Résultat : Des structures appropriées de gouvernance et de gestion ont été mises en place au sein de CIC et entre CIC et le CRCIC, et elles ont évolué au besoin avec le temps pour acquérir plus d'indépendance tandis que le CRCIC gagnait en maturité. Il y a également des processus en place au sein de CIC, qui sont décrits dans les manuels opérationnels, pour valider le recours à des représentants autorisés et pour permettre à CIC de porter plainte. Toutefois, il semblerait que ces processus manquent de clarté et qu'ils ne sont pas appliqués systématiquement par le personnel de CIC.

Processus de gouvernance de CIC lui permettant de surveiller les activités du CRCIC

Deux directions générales de CIC ont été chargées conjointement de surveiller les activités du CRCIC. La DGGOC a été chargée d'apporter son appui durant la création de l'organisme, notamment de fournir des conseils et des commentaires sur les activités, les processus et les procédures mis en place. D'emblée, la DGGPI a été chargée de gérer l'accord de contribution, notamment de recevoir les rapports d'étape, d'examiner les dépenses et d'autoriser les paiements. Maintenant que tous les paiements ont été effectués, la DGGPI est chargée de surveiller le remboursement de la contribution à CIC. La Direction générale de la gestion financière de CIC a apporté son appui à la DGGPI et au CRCIC au sujet des paramètres financiers de l'accord.

Les données extraites des entrevues ont révélé que toutes les directions générales de CIC ont bien collaboré et se sont réunies au besoin. D'entrée de jeu, les directions générales se sont réunies plus régulièrement; cependant, le besoin de se réunir des différentes directions générales a diminué à mesure que le CRCIC s'implantait et que CIC s'orientait vers une relation plus indépendante avec l'organisme. De même, la DGGOC et la DGGPI se sont réunies avec le CRCIC au besoin, par l'entremise d'un contact principal (c.-à-d., le président et chef de la direction du CRCIC). Des réunions hebdomadaires régulières ont été organisées au début, au cours de la création du CRCIC, mais leur fréquence a diminué tandis que l'organisme gagnait en maturité et avait moins besoin de soutien. Les personnes interrogées de CIC et du CRCIC ont déclaré qu'elles entretenaient des rapports de travail fructueux et qu'aucune amélioration n'était nécessaire.

Le CRCIC était chargé de rendre compte à CIC de la situation de ses activités et de ses dépenses financières chaque mois au cours de sa première année d'existence et chaque trimestre les années suivantes. Un examen des rapports du CRCIC révèle que même si des rapports d'étape ont été

remis à CIC chaque mois entre mars et novembre 2011, CIC n'a reçu qu'un seul rapport pour la période allant de décembre 2011 à février 2012 et aucun rapport entre mars et juin 2012. Des rapports trimestriels ont depuis lors été reçus du CRCIC pour la période débutant en juillet 2012 et se terminant en mars 2013.

Validation des représentants autorisés

Au moment de présenter une demande, les demandeurs qui ont recours aux services d'un représentant tiers sont tenus de remplir un formulaire pour déclarer le recours aux services de ce représentant (le formulaire IMM5476). CIC a publié des directives officielles sur le recours aux représentants autorisés au chapitre 9 du guide IP. Conformément aux instructions du chapitre 9 du guide IP, les agents de CIC chargés de traiter un dossier contenant un formulaire IMM 5476 sont tenus de procéder à sa vérification pour s'assurer que le représentant déclaré est membre en règle du barreau d'une province canadienne, de la Chambre des notaires du Québec ou du CRCIC. Lorsqu'on retient les services d'un membre du CRCIC, le processus de validation consiste à vérifier les renseignements figurant dans la demande (c.-à-d., le nom du consultant et le numéro d'identification du CRCIC) par rapport aux listes des membres actifs (et à la liste des membres révoqués/suspendus) qui sont affichés sur le site Web du CRCIC[24].

L'évaluation a révélé certaines incohérences dans le déroulement du processus de validation. Les données issues des entrevues avec les membres des missions et du RTC ont démontré que la validation est fondée sur les instructions que contient le chapitre 9 du guide IP et qu'elle a lieu généralement après la création d'un dossier, souvent par l'un des centres de traitement de la RTC[25] de CIC. Cependant, les entrevues ont révélé que les différents bureaux de traitement centralisé ont conçu leurs propres procédures. Par exemple, certains bureaux qui s'occupent de la réception des demandes de RP ont conçu des notes de scénario comportant des instructions à l'intention de ceux qui sont chargés du traitement des demandes. Même si la plupart des personnes interrogées ont affirmé que les renseignements sur les représentants étaient vérifiés par rapport au site Web du CRCIC, on ne sait pas si cela se produit dans tous les cas ou si les agents utilisent les inscriptions qui existent déjà dans le SMGC, ou encore leurs propres listes internes qui ont été dressées.

En outre, alors que la vérification est effectuée lors de la création du dossier, il n'existe pas de pratique standard de validation ***durant*** le traitement (c.-à-d., dans les bureaux des visas à l'étranger). Lors des discussions avec les représentants des bureaux des visas et certaines personnes interrogées dans la RTC et dans la région internationale (RI), on a constaté que certains bureaux des visas s'assurent que le représentant est en règle avant de procéder au traitement plus poussé du dossier; d'autres procèdent à la validation d'un échantillon de demandes, alors que d'autres ne procèdent à aucune autre vérification. Cela est un problème étant donné que la situation des membres peut évoluer au cours de la procédure de traitement des demandes et c'est pourquoi on ne sait pas toujours si CIC fait affaire avec des représentants autorisés[26].

---

[24] Selon le chapitre 9 du guide IP, il n'est pas nécessaire de vérifier chaque demande provenant d'un représentant donné, surtout lorsque le bureau local connaît le représentant en tant que membre autorisé de l'un des organismes de réglementation.

[25] Parmi les RTC, il faut mentionner les centres de traitement des demandes de Vegreville, Mississauga, Sydney et d'Ottawa.

[26] Dans les cas où le statut d'un représentant est révoqué ou le représentant est suspendu durant le traitement d'une demande, la DGGOC a commencé à consulter le SMGC pour que toutes les demandes se rapportant à ce

L'évaluation a aussi révélé que les méthodes diffèrent quant à la façon dont les demandes sont traitées lorsqu'il est impossible de déterminer que le représentant est membre en règle du CRCIC. Par exemple, certains bureaux entrent en rapport avec le sujet et lui donnent le choix de poursuivre la procédure de présentation d'une demande sans se faire représenter ou de soumettre un nouveau formulaire IMM5476 qui précise l'identité du représentant autorisé. D'autres bureaux font savoir au demandeur que sa demande ne sera pas traitée et qu'il peut présenter une nouvelle demande, que ce soit sans représentant ou avec un représentant autorisé.

Ces diverses façons de traiter les demandes ont sans doute un rapport avec différentes interprétations des directives du chapitre 9 du guide IP. Différents modèles de lettres sont suggérés, selon la situation et l'étape du traitement[27], et il se peut que les différentes méthodes aient un rapport avec l'interprétation des cas où il faut utiliser un modèle plutôt qu'un autre.

Les personnes interrogées ont déterminé qu'il fallait éclaircir le processus de validation et s'assurer qu'il est compris et appliqué avec uniformité. Certaines ont également suggéré que les RTC pourraient bénéficier de l'échange de renseignements entre bureaux. Les personnes interrogées ont également estimé que la construction d'un site Web sécurisé propre à CIC comportant des renseignements non accessibles au public (comme l'adresse du représentant) pourrait fournir d'autres renseignements susceptibles de faciliter le processus de validation (p. ex., l'adresse, le lieu du bureau, les détails supplémentaires sur les suspensions et les révocations). Il est également à noter qu'un portail de CIC destiné aux représentants autorisés récompensés a été créé en avril 2013, lequel permet aux représentants de mener leurs activités par voie électronique avec CIC au nom de leurs clients[28] et lie automatiquement les renseignements se rapportant aux représentants tiers avec les demandes. Toutefois, ce nouveau portail ne règle ne pas la question relative à la situation d'un représentant qui peut évoluer avec le temps.

Enfin, les personnes interrogées ont déclaré que le processus de validation dépend de l'honnêteté avec laquelle les demandeurs déclarent avoir recours aux services d'un représentant, et de l'exactitude des renseignements fournis par le barreau respectif d'une province canadienne, par la Chambre des notaires du Québec ou le CRCIC et de la mise en jour en temps opportun de leur site Web. À cet effet, les personnes interrogées ont fait observer que les renseignements qui figurent sur le site Web du CRCIC au sujet de ses membres se sont améliorés avec le temps, grâce à des mises à jour plus ponctuelles de la liste des membres et à l'ajout d'une liste des membres suspendus et révoqués.

---

représentant soient signalées et que toutes les communications avec le représentant cessent jusqu'à la normalisation du statut du représentant. Ce processus n'est pas encore mentionné dans le guide opérationnel, mais il le sera à la prochaine mise à jour de ce guide.

[27] Différents modèles de lettres se rapportent aux situations où le représentant autorisé ne peut pas faire l'objet d'une vérification (représentant non identifié), où le formulaire IMM5476 est incomplet et où il est impossible de confirmer que la personne mentionnée dans le dossier est un représentant autorisé durant le traitement des demandes. Les différentes méthodes utilisées dans la RTC (prier le demandeur de présenter une nouvelle demande par opposition à poursuivre la procédure de traitement de la demande soit en s'autoreprésentant, soit avec l'aide d'un nouveau représentant) peuvent par exemple avoir un rapport avec les interprétations variables de ce que l'on considère comme étant « durant le traitement d'une demande », étant donné que le guide ne contient pas de lignes directrices claires à ce sujet.

[28] Alors que ce portail ne concerne que les demandes de résidence permanente, les demandes de résidence temporaire et de citoyenneté devraient être intégrées dans le portail en 2014.

Procédure relative aux plaintes

Outre le processus de validation, le chapitre 9 du guide IP énonce la procédure relative au dépôt de plaintes au sujet des représentants autorisés ou non autorisés[29]. Selon les directives, les agents doivent inciter les clients qui entendent porter plainte contre un représentant autorisé à visiter la page d'accueil de CIC sur ce sujet et à entrer en rapport avec l'organisme de réglementation respectif (le CRCIC, les barreaux des différentes provinces ou la Chambre des notaires du Québec). Toutefois, si un agent de CIC reçoit des renseignements sur la conduite professionnelle ou éthique d'un représentant, qui l'incitent à penser que la conduite de cette personne représente sans doute un manquement à ses obligations professionnelles ou éthiques, il doit alors faire suivre les renseignements à la boîte aux lettres relative aux représentants en immigration qui est gérée par la DGGOC, qui transmettra les renseignements de manière encodée à l'organe directeur compétent.

Les plaintes déposées par les clients auprès des agents de CIC au sujet d'un organisme de réglementation doivent également être transmises à la boîte aux lettres relative aux représentants en immigration. En plus de faire suivre les plaintes contre les consultants en immigration qui n'appartiennent pas au CRCIC (y compris les représentants non autorisés) et les plaintes contre les cabinets de consultation en matière d'immigration (où l'on ne connaît pas le nom du consultant)[30] à la boîte aux lettres relative aux représentants en immigration, l'agent doit indiquer au client de communiquer avec le CRCIC (aux fins de référence future au cas où la personne demanderait ultérieurement à être affiliée), de déposer une plainte auprès du Conseil canadien des bureaux d'éthique commerciale et de contacter le bureau d'exécution de la loi local, si nécessaire.

Selon les procédures en vigueur, les agents peuvent également mener des enquêtes locales et impliquer les organismes locaux d'exécution de la loi. Les enquêtes peuvent découler d'une plainte portée par un client (même si le client a été aiguillé vers l'organe directeur compétent) ou des préoccupations d'un agent relativement à l,intégrité du programme. L'agent peut soulever cette question auprès de son superviseur immédiat, qui consultera alors son directeur, s'il concluait que la préoccupation est justifiée, afin de déterminer si une enquête locale doit être menée. Si le directeur, en consultation avec le superviseur, confirme que la préoccupation nuit à l'intégrité des dispositions réglementaires sur les représentant en immigration, il peut alors autoriser la tenue d'une enquête locale impliquant l'affectation d'employés et de ressources pour contrôler, mener des recherches et recueillir de l'information sur une personne ou un problème pour prouver que des activités peu scrupuleuses sont exécutées (qu'elles soient de nature criminelle ou qu'il s'agisse d'une mauvaise conduite professionnelle). Selon les directives, la DGGOC doit être tenue au courant de tous les développements majeurs au sujet des enquêtes afin qu'elle puisse rendre des comptes relativement à l'efficacité des dispositions réglementaires sur les représentants autorisés. Au cas où le problème soulevé par l'agent serait jugé limité par le directeur et le superviseur, et qu'il ne porte pas atteinte à l'intégrité des dispositions réglementaires, les renseignements doivent alors être envoyés à la DGGOC à la boîte aux lettres relative à l'intégrité du programme à des fins de suivi.

---

[29] La section 9 analyse la procédure relative aux plaintes et la section 10 décrit la procédure d'enquête.

[30] Les clients qui désirent porter plainte contre des membres n'appartenant pas au CRCIC ou des plaintes contre des cabinets de consultation doivent également se faire indiquer de communiquer avec le CRCIC (à titre de référence future), de déposer une plainte auprès du Conseil canadien des bureaux d'éthique commerciale et de contacter le bureau d'exécution de la loi local, si nécessaire.

Bien qu'ils soient décrits et accessibles à tous au sein du Ministère, les renseignements extraits des entrevues incitent à croire que les procédures relatives aux plaintes et les procédures d'enquête semblent mal connues des personnes chargées de traiter les demandes et que la procédure officielle n'est pas toujours respectée. Par exemple, alors que la DGGOC a une boîte aux lettres générique pour recevoir les plaintes, certains n'utilisent pas cet instrument officiel et préfèrent recourir aux contacts opérationnels qu'ils ont pour signaler les problèmes (p. ex., des contacts à la DGGOC, ou à l'ASFC). Les personnes interrogées estiment que la procédure relative aux plaintes doit être clarifiée à la fois au sein de CIC et entre CIC et d'autres ministères (c.-à-d., l'ASFC). Plus particulièrement, les personnes interrogées ont déclaré qu'il fallait d'autres directives sur la procédure (p. ex., sur la façon de déposer une plainte, sur la personne à qui CIC doit adresser la plainte, sur les rapports entre les autres ministères dans la procédure) et que CIC doit mieux sensibiliser les gens à l'intérieur de CIC à cette procédure et au rôle du CRCIC comme organe de réglementation.

Les personnes interrogées se sont également exprimé du mécontentement en ce qui a trait aux renseignements sur l'issue des enquêtes, mentionnant que la boucle de rétroaction sur les plaintes pourrait être améliorée au profit de toutes les parties concernées par le dossier (CIC, CRCIC) ainsi que du public.

À cause du manque de sensibilisation à la procédure et du manque de cohérence dans l'utilisation de la procédure officielle, le nombre exact de plaintes relatives à la conduite des représentants provenant de CIC n'est pas connu. Les plaintes reçues dans la boîte aux lettres relative aux représentants en immigration de la DGGOC sont examinées pour s'assurer que le représentant désigné est membre d'une association reconnue de représentants en immigration, qu'il y a eu manquement à une obligation professionnelle ou éthique et qu'il existe des renseignements suffisants pour ouvrir une enquête avant de soumettre la plainte à l'organe de réglementation respectif. En raison de cette procédure, 12 plaintes ont été transmises par CIC au CRCIC. D'autres plaintes relatives à des représentants non autorisés sont transmises à la Division de l'intégrité du programme de la DGGOC, qui est chargée de transmettre les plaintes à d'autres ministères pour qu'ils ouvrent une enquête (ASFC, GRC), le cas échéant. Depuis l'entrée en vigueur de la réglementation sur l'échange de renseignements le 10 avril 2012, le nombre total de plaintes provenant de l'intérieur de CIC et transmises à d'autres ministères n'est pas suivi de manière précise. Il se peut que CIC soit l'auteur de certaines plaintes; cependant, certaines plaintes peuvent avoir été transmises officieusement à un autre ministère et ne figurent pas comme plainte de CIC dans le système. Mais surtout, le manque de connaissance de la procédure a possiblement conduit au signalement d'un moins grand nombre de problèmes.

3.2.2. Renforcement des capacités

Sur le thème du « renforcement des capacités », le CRCIC était censé se livrer à des activités qui aideraient à implanter l'organisme pour qu'il soit un organisme *transparent, responsable, viable et bien administré* (voir les annexes techniques pour une description des activités et des extrants prévus sur le thème du renforcement des capacités).

Résultat : L'évaluation a révélé que le CRCIC a mis en place la majorité des éléments de la structure de gestion, conformément à l'accord de contribution conclu avec CIC et que le CRCIC est un organisme transparent, responsable et bien administré. Il n'avait pas atteint la viabilité financière en date de décembre 2013 et la situation financière de l'organisme demeurait défavorable[31]. Néanmoins, la situation financière du CRCIC s'est régulièrement améliorée et celui-ci a commencé à rembourser la contribution contractée auprès de CIC.

Structures de gouvernance et de gestion en place

À l'issue d'un examen des données administratives du CRCIC, il apparait que ce dernier s'était doté de la plupart des structures de gouvernance et de gestion nécessaires, conformément à l'accord de contribution. Cela comporte le conseil d'administration et ses comités de soutien[32], et les principales politiques et procédures, comme les règlements internes et un code de conduite. La majorité des personnes interrogées ont confirmé ce résultat, affirmant que le CRCIC s'est doté des structures de gouvernance et de gestion appropriées, alors que les quelques autres ont indiqué que le Conseil était en voie de le faire. Il est à signaler que ces personnes étaient principalement des représentants du CRCIC, étant donné que la plupart des personnes interrogées de CIC n'étaient pas en mesure de formuler des commentaires sur la structure de gestion et de gouvernance du CRCIC, essentiellement du fait que le CRCIC est un organisme indépendant. Les personnes interrogées ont déclaré que le CRCIC a sollicité des conseils sur l'établissement de sa structure de gouvernance, a engagé des personnes possédant les compétences et l'expertise nécessaires pour qu'elles contribuent à concevoir cette structure et a dispensé une formation sur la gouvernance aux membres du conseil d'administration. Elles ont ajouté que les structures de gouvernance et de gestion de l'organisme avaient pris de la maturité avec le temps, étant donné que le conseil jouait pour commencer un rôle de nature plus opérationnelle; toutefois, ce rôle a progressivement évolué vers un rôle de surveillance.

Les personnes interrogées ont estimé qu'il n'y avait pas de lacunes majeures dans les structures de gouvernance et de gestion du CRCIC, même si certains membres du CRCIC ont indiqué que d'autres travaux étaient nécessaires pour finaliser la structure interne de l'organisme, essentiellement en ce qui a trait aux politiques et procédures, soit en peaufinant celles qui existent, soit en en concevant de nouvelles qui n'existent pas encore. L'examen des données administratives a confirmé que le CRCIC accusait effectivement un certain retard dans l'élaboration des politiques et des procédures internes (p. ex., les ressources humaines (RH), la protection de la vie privée, les voyages, le bilinguisme) et des plans (p. ex., stratégie des RH, planification stratégique), même si la plupart sont en cours d'élaboration. Les personnes interrogées au CRCIC ont attribué ce retard au fait que, dès le commencement, la majeure partie des efforts de l'organisme ont consisté à établir des services à l'intention des membres (p. ex., procédure de transfert d'adhésion, processus d'accréditation, formation et perfectionnement) et non pas des procédures organisationnelles internes.

Un secteur où le CRCIC n'a pas mené à bien ses activités comme prévu a trait à l'élaboration d'un plan d'action sur les consultants fantômes. Le CRCIC a souligné les difficultés qu'il y a à traiter avec les consultants fantômes, car il n'a pas champ de compétence en dehors de ses

[31] Selon l'évaluation de CIC conformément au Modèle d'évaluation des risques de financement (MERF), outil qui sert à évaluer les risques des bénéficiaires de S et C.

[32] Le conseil d'administration du CRCIC se compose de 15 membres, dont 12 membres élus du CRCIC et trois administrateurs d'intérêt public qui ne sont pas membres de l'organisation. Le CRCIC compte également six comités opérationnels permanents et quatre comités chargés des plaintes et de la discipline.

membres et que, par conséquent, l'élaboration d'un tel plan d'action se situe à l'extérieur de son mandat. Le CRCIC a néanmoins entrepris un certain nombre d'activités pour sensibiliser les gens au recours à des représentants autorisés et a fait preuve de dynamisme dans l'identification des éventuels consultants non autorisés dans la mesure du possible, par exemple, grâce à son outil d'« Alerte » accessible sur son site Web[33].

Les résultats du sondage du CRCIC étaient également très favorables à la gestion du CRCIC, puisque 94 % des répondants ont convenu ou étaient fermement convaincus que c'était un organisme bien dirigé (tableau 3.1)[34]. La majorité des répondants (84 %) ont également estimé que le CRCIC s'acquittait bien de ses obligations réglementaires (attribuant à l'organisme une note de 4 ou 5, sur une échelle à 5 points ou 1 signifie pas très bien et 5, très bien)[35].

Tableau 3.1 : Perception des répondants au sondage sur la gouvernance et la gestion du CRCIC

	Tous les répondants au sondage	Anciens membres de la SCCI	N'a jamais été membre de la SCCI
Sont d'accord/tout à fait d'accord que le CRCIC est un organisme bien dirigé (n=1 200)	94%	95%	91%
Le CRCIC s'acquitte bien de ses obligations réglementaires – Notes de 4 et 5 (n=1 224)	84%	87%	77%

Source : Sondage auprès des membres du CRCIC

Transparence et responsabilisation

L'un des objectifs du CRCIC était de s'imposer comme organisme transparent et responsable, ce qui signifie qu'il assume la responsabilité de ses actes et qu'il communique avec ses membres ouvertement et en temps opportun.

Le CRCIC a réussi à mettre les renseignements sur ses processus organisationnels à la disposition du public et de ses membres. Les renseignements sur la structure organisationnelle, les activités et les processus du CRCIC sont accessibles au public sur son site Web[36]. Cela comprend des renseignements sur la procédure à suivre pour devenir membre du CRCIC; la composition du conseil d'administration et de ses comités; des avis relatifs à l'immigration pour différents secteurs; les renseignements sur la procédure relative aux plaintes et à la discipline, notamment sur la façon de déposer une plainte; et une liste de membres actifs et suspendus.

La majorité des personnes interrogées ont estimé que le CRCIC s'était doté de méthodes pour s'assurer qu'il est tenu responsable du fonctionnement de l'organisme et qu'il est transparent aux

[33] L'Alerte est une initiative de dénonciation confidentielle dont le but est de dénoncer les consultants en immigration que l'on soupçonne de ne pas être réglementés. En plus de demander aux personnes de soumettre des données sur la personne suspecte, le CRCIC sollicite des hyperliens avec un site Web, des photographies, des courriels, des publicités et tout autre document qui prouvent le bien-fondé de l'allégation.

[34] On a observé une différence significative sur le plan statistique entre les anciens membres de la SCCI et ceux qui n'en ont pas été membres, les premiers étant plus positifs sur le fait que le CRCIC est un organisme bien dirigé (95 % convenant que c'est un organisme bien dirigé) par rapport à ceux qui n'ont jamais été membres de la SCCI (91 % en convenaient).

[35] Une différence significative sur le plan statistique a également été observée entre les anciens membres de la SCCI et ceux qui n'en ont jamais été membres. Les anciens membres de la SCCI avaient une opinion plus favorable (87 % ont attribué au CRCIC une note de 4 ou 5) que les membres du CRCIC qui n'ont jamais été membres de la SCCI (dont 77 % ont attribué au CRCIC une note de 4 ou 5).

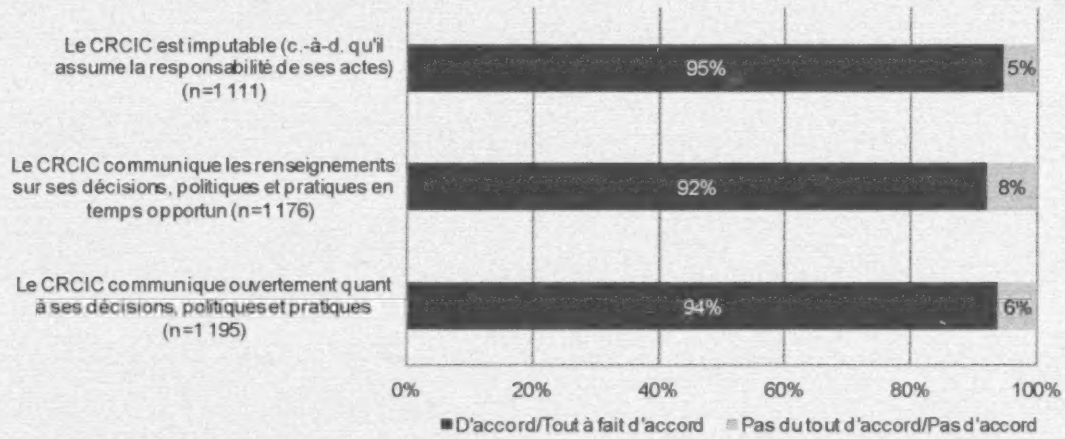
[36] Le site Web du CRCIC est analysé plus en détail à la section 3.2.3 – Communications.

yeux des membres et du public. Ainsi, les personnes interrogées ont jugé que le CRCIC avait divulgué des renseignements au sujet des décisions, des politiques et des pratiques ouvertement et en temps opportun. Les personnes interrogées sont d'avis que les éléments structuraux essentiels sont en place, notamment les renseignements internes, le code de conduite et le conseil d'administration et ses comités. Les personnes interrogées ont également signalé que les structures de rapport sont en place (p. ex., les rapports annuels, les mises à jour du site Web), de telle sorte que les membres sont au courant des activités du CRCIC et qu'ils ont la possibilité de poser des questions et de s'exprimer (p. ex., notamment lors de l'assemblée générale annuelle du CRCIC destinée aux membres et grâce à un mécanisme de dénonciation qui permet le signalement anonyme des problèmes au Conseil).

Un sujet de critique a trait au volume de renseignements mis à la disposition du public sur le statut des plaintes. Bien que le site Web fournisse des renseignements sur la procédure proprement dite, les rapports sont limités quant aux résultats de la procédure à ce jour.

Les répondants au sondage ont exprimé un point de vue hautement positif quant à la transparence et à la responsabilisation du CRCIC. Comme en témoigne la figure 3.1, la quasi-totalité a estimé que le CRCIC est un organisme responsable qui assume la responsabilité de ses actes (95 %), qu'il communique les renseignements sur ses décisions, ses politiques et ses pratiques en *temps opportun* (92 %), et qu'il communique ouvertement quant à ses décisions, politiques et pratiques (94 %).

Figure 3.1 : Points de vue des répondants au sondage sur la transparence et la responsabilisation du CRCIC



Source : Sondage auprès des membres du CRCIC

Viabilité financière

Dans le cadre de l'évaluation des capacités du CRCIC, l'équipe d'évaluation a cherché à savoir si l'organisation était financièrement viable[37]. Le CRCIC a été créé pour fonctionner indéfiniment grâce à ses revenus. Le CRCIC était censé amorcer des négociations au sujet des conditions de remboursement de la contribution lorsqu'il atteindrait le cap des 2 200 membres, ou trois ans après avoir signé l'accord de contribution, selon la première éventualité. Étant donné que c'est la

[37] Par viabilité financière, on entend que l'organisation génère suffisamment de revenus pour être en mesure de continuer à fonctionner à l'avenir et à rembourser à CIC la contribution remboursable.

première option qui est survenue en premier (en août 2012), CIC a négocié avec succès les conditions de remboursement en décembre 2012, comme en témoigne le tableau 3.2. Selon le calendrier ci-dessous, le CRCIC a effectué son premier paiement en août 2013 et le prochain est dû en août 2014.

Tableau 3.2 : Calendrier de remboursement du CRCIC

Exercice	Échéance	% de la contribution	Montant remboursable
2013-2014	29 août 2013	15 %	150 000 $
2014-2015	29 août 2014	20 %	200 000 $
2015-2016	29 août 2015	20 %	200 000 $
2016-2017	29 août 2016	20 %	200 000 $
2017-2018	29 août 2017	25 %	250 000 $
Total		**100 %**	1 000 000 $

Pour évaluer la viabilité financière du CRCIC, l'équipe d'évaluation s'est servie d'un *Rapport d'analyse de la situation financière du CRCIC* de 2013[38] ainsi que d'une analyse complémentaire à ce rapport basée sur les données financières au 31 décembre 2013, tous deux réalisés par la Direction générale de la gestion financière de CIC. Ces analyses ont porté sur les trois ratios financiers clés suivants, actuel, endettement et rentabilité[39] au cours des 30 mois qui se sont écoulés entre juillet 2011 et décembre 2013, sur les prévisions à court terme du CRCIC, les pratiques de gestion des comptes débiteurs et la perception des revenus de l'organisme.

Comme l'illustre la figure 3.2, entre juillet 2011 et décembre 2013, le ratio d'endettement a augmenté de 56 % et il s'établissait à 0,53 en décembre 2013. Au cours de la même période, le ratio actuel a augmenté de 105 % et il s'établissait à 0,45 en décembre 2013. Ainsi, le CRCIC dispose d'un actif suffisant pour acquitter 53 % de son passif et de liquidités suffisantes pour acquitter 45 % du passif échu dans un an. Même si ces deux ratios affichent une tendance positive à la hausse, les deux restent défavorables lorsqu'on les compare aux normes de CIC[40].

En dépit des risques élevés qu'il présente toujours sur le plan de son passif, dans l'ensemble, il semble que le ratio de rentabilité augmente et que le CRCIC soit rentable depuis le premier trimestre de 2012. Le CRCIC avait des recettes qui dépassaient de 11 % ses dépenses en décembre 2013, ce qui est une hausse significative par rapport à un taux de -50 % la première année (juillet 2011 - juin 2012), alors que le CRCIC dépensait deux fois le montant des revenus perçus.

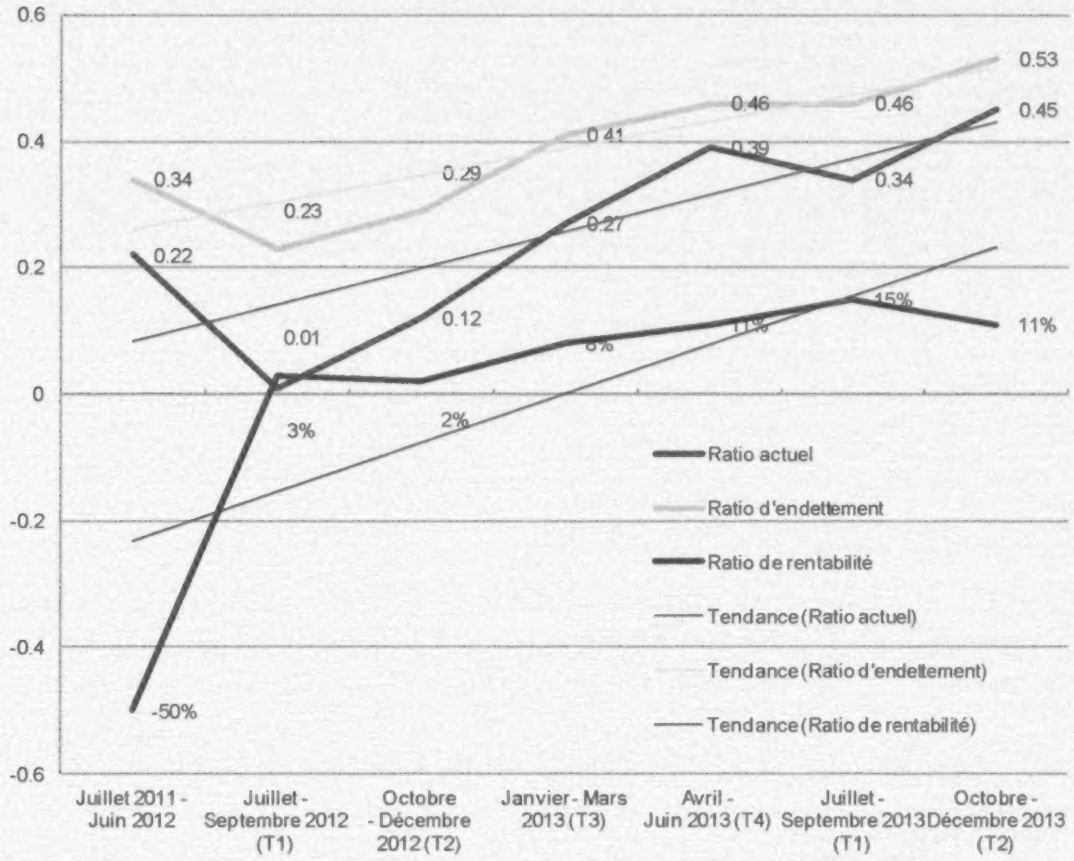
---

[38] Un rapport intitulé « *L'analyse de la situation financière du CRCIC* » a été réalisé par la Direction de la gestion financière des subventions et contributions de la direction générale de la gestion financière de CIC. Elle vise la période de juillet 2011 à mars 2013, et utilise le modèle d'évaluation des risques de financement de CIC (MERF), outil qui sert à évaluer les risques que présentent les bénéficiaires de S et C. Pour ce qui est de l'analyse de la situation financière, les états financiers provisoires en date du 31 mars 2013 fournis par le CRCIC ont été utilisés.

[39] Le ratio actuel est une mesure des liquidités qui illustre la capacité d'un organisme à faire face au passif exigible avec l'actif disponible. Le ratio d'endettement démontre la capacité d'une entité à s'acquitter de ses dettes grâce à son actif. Le ratio de rentabilité démontre l'étendue de l'excédent ou du déficit que l'organisme a déclaré et leurs tendances.

[40] Selon les normes de CIC énoncées dans le MERF, le ratio actuel est favorable lorsqu'il est supérieur à 1,0, acceptable lorsqu'il se situe entre 0,9 et 1,0, ou qu'il est égal à 1,0 et il est défavorable lorsqu'il est inférieur à 0,9. Le ratio d'endettement est favorable lorsqu'il est supérieur à 1,0 (l'organisme a des ressources suffisantes pour régler ses dettes), il est acceptable lorsqu'il se situe entre 0,9 et 1,0 ou qu'il est égal à 1,0 et il est défavorable lorsqu'il est inférieur à 0,9.

Figure 3.2 : Ratio d'endettement, actuel et de rentabilité du CRCIC (juillet 2011 à décembre 2013)



Source : Rapport de CIC sur l'analyse de la situation financière du CRCIC et analyse complémentaire réalisée en février 2014

En raison du ratio actuel et d'endettement défavorable, le rapport d'analyse de la situation financière ainsi que l'analyse complémentaire réalisée en février 2014 ont également analysé les flux de trésorerie d'exploitation à court terme[41] comme autre indicateur financier permettant d'évaluer la capacité du CRCIC à respecter le calendrier de remboursement. Le rapport affirme que les revenus perçus par le CRCIC sont relativement stables. Il fait observer par ailleurs que depuis le milieu de 2012, les dépenses consacrées aux articles non essentiels ont été interrompues jusqu'à ce que le CRCIC soit en mesure d'améliorer sa situation de trésorerie. Depuis la fin du premier trimestre du troisième exercice financier (septembre 2013), le CRCIC affiche une situation de trésorerie d'exploitation favorable à court terme. De plus, le CRCIC affiche une amélioration de sa situation et de sa santé financières puisqu'il enregistre des revenus qui dépassent les dépenses. L'analyse des flux de trésorerie d'exploitation à court terme au troisième et quatrième exercices est présentée au tableau 3.3.

[41] L'analyse des flux de trésorie d'exploitation à court terme ne tient pas compte du déficit cumulé, des éléments non monétaires (amortissement), ou du capital avant les années considérées.

Tableau 3.3 : Analyse à court terme des flux de trésorerie d'exploitation

	Exercice 3				EF 4	EF 3 – EF 4
	T1 (Réels)	T2 (Réels)	T3 (Réels)	T4 (Prévus)	T1-T4 (Prévus)	Total des prévus + réels
Revenus	1 445 941	1 551 171	1 621 328	1 675 172	5 980 446	12 274 058
Dépenses	1 235 418	1 532 181	1 477 509	1 670 632	5 357 655	11 273 395
Remboursement de CIC	150 000	-	-	150 000	200 000	350 000
Trésorerie nette	60 523	18 990	143 819	4 540	422 791	650 663
Trésorerie nette cumulée	60 523	79 513	223 332	227 872	650 663	650 663

Source : Analyse complémentaire de CIC sur l'analyse de la situation financière du CRCIC

Étant donné qu'ils jouent un rôle crucial dans la capacité du CRCIC à demeurer financièrement viable, la perception des frais d'adhésion a également été prise en compte. Au 31 décembre 2013, les frais d'adhésion représentaient 97 % des créances du CRCIC, contre 3 % pour les autres créances (p. ex., frais d'administration des cartes de crédit, crédits de taxe sur les intrants de l'ARC, revenus d'examen)[42]. Le rapport sur l'analyse de la situation financière a révélé que même s'il n'existe pas de politique officielle sur les comptes créditeurs, la méthode employée pour percevoir les comptes créditeurs semble solide.

Malgré cela, au 31 décembre 2013, 66 % des créances d'adhésion accusaient un retard supérieur à 60 jours, ce qui représente un changement de 10 % entre le premier et le deuxième trimestre. Il ne semble pas que le CRCIC s'attend à percevoir ce revenu comme ce montant a été alloué à la provision des créances douteuses. Les revenus d'adhésion de plus de 60 jours représentent 8.4 % (221 400$) des revenus perçus depuis le début de l'année[43], ce qui est de 7 % plus élevé par rapport a ce qui a été prévu par le CRCIC quant à la provision de créances douteuses[44]. Étant donné que les revenus d'adhésion représentent la majeure partie des revenus perçus par le CRCIC, la tendance à la hausse du montant des revenus non perçus est défavorable (c'est-à-dire que le total des créances impayées représente environ 13 % des revenus engrangés, une augmentation de 7 % depuis mars 2013).

Parmi les quelques personnes interrogées en mesure de formuler des commentaires sur les finances du CRCIC, la plupart ont fait observer que l'exonération des droits accordés aux anciens membres de la SCCI a eu de profondes conséquences sur le flux des revenus et les mouvements de trésorerie du CRCIC lors de sa première année d'existence, ce qui en définitive lui a causé des difficultés financières[45]. De ce fait, le CRCIC a obtenu des fonds supplémentaires pour financer ses activités[46]. D'autres ont fait observer que l'organisme manquait à l'origine d'une capacité de gestion financière au cours de sa première année d'existence et qu'il a dû bâtir sa capacité interne à partir de zéro en bénéficiant d'aucun appui de l'organe de réglementation précédent. Le manque de capacité financière aux débuts de l'organisation a également été mentionné par les personnes

[42] Chiffres basés sur les états financiers provisoires au 31 décembre 2013.

[43] Chiffres basés sur les états financiers provisoires au 31 décembre 2013; 7.4 % basé sur les flux de trésorie de la comptabilité de caisse.

[44] Le CRCIC avait prévu 1 % de ses recettes totales (avant intérêts) pour la provision de créances irrécouvrables dans son plan quinquenal.

[45] Le ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration a accordé aux membres une exonération des frais lors de la création du CRCIC et les membres n'ont pas eu à payer de frais au cours des trois premiers mois d'existence de l'organisme. Ce manque à recevoir était imprévu pour le CRCIC.

[46] Le financement supplémentaire revêt la forme d'une marge de crédit de 150 000 $ et d'un crédit-relais restreint de 200 000 $ pour les coûts d'établissement du bureau de Burlington.

interrogées comme facteur qui a contribué au fait que le CRCIC a dépensé plus que les montants originellement budgétés dans son accord de contribution (ce qui est abordé ultérieurement à la section 3.2.6 sur l'utilisation des ressources). En dépit de ses premiers revers et défis financiers, le CRCIC a commencé à rembourser la contribution contractée auprès de CIC et lorsque l'on compare les ratios au cours des périodes considérées par l'anlyse ainsi que les prévisions que le CRCIC a soumises, il apparaît que la situation financière de l'organisme s'améliore. En outre, selon le budget à long terme présenté par le CRCIC en février 2014, le CRCIC a confirmé son engagement envers l'échéancier de remboursement établi. CIC continue de surveiller la viabilité financière du CRCIC sur une base trimestrielle[47].

3.2.3. Communications

Sur le thème des « communications », le CRCIC était censé se livrer à des activités de communication pour s'assurer que les *intervenants sont suffisamment tenus au courant du secteur des consultants en immigration* (voir les annexes techniques pour une description des activités et des extrants de communication prévus).

Résultat : Le CRCIC a entrepris des activités de communication comme prévu, il a fourni à ses membres des renseignements suffisants sur les processus de l'organisme et les membres semblaient satisfaits des renseignements qui leur étaient fournis. Le CRCIC pourrait toutefois améliorer ses communications externes en multipliant les activités de sensibilisation du public et des groupes d'intervenants et en modernisant son site Web.

Pertinence et efficacité des activités de communication

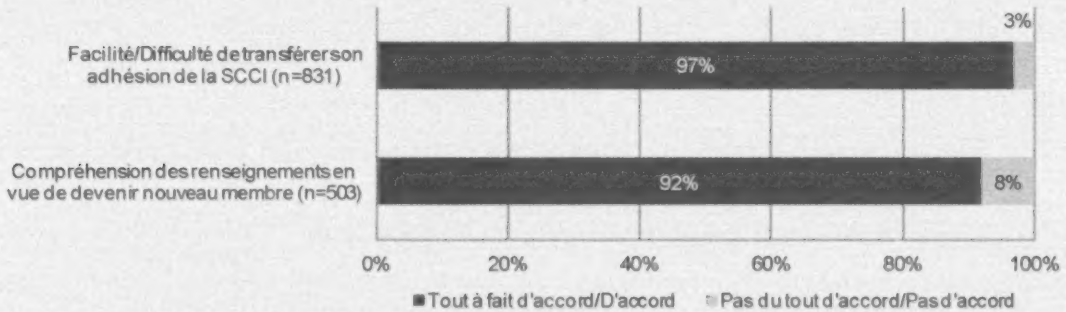
Les activités de communication du CRCIC ont avant tout été de nature interne et ont expressément consisté à fournir des renseignements aux membres (p. ex., comment opérer le transfert de la qualité de membre de la SCCI et devenir nouveau membre du CRCIC). Parmi les autres activités de communication entreprises par le CRCIC au cours de ses 18 premiers mois d'existence, se trouve l'élaboration d'une stratégie de communication, la création d'un comité de communications et des relations externes et la préparation d'une diversité de documents d'information à l'intention des consultants, des étudiants et du grand public (p. ex., foire aux questions, avis sur le recours à des consultants, procédures relatives aux plaintes et à la discipline, renseignements sur le système d'immigration canadien). Le CRCIC a également mené certaines activités de sensibilisation auprès du public en épinglant des affiches lors d'activités communautaires et par le biais d'entrevues avec les médias.

Parmi les principaux moyens qu'utilise le CRCIC pour dialoguer avec ses membres, il faut citer son site Web ou le courriel. Dans l'ensemble, les répondants au sondage étaient très satisfaits des renseignements fournis à propos de la procédure de certification et ils ont déclaré que les produits d'information du CRCIC sont à la fois adéquats et efficaces. Interrogé sur la procédure à suivre pour devenir membre du CRCIC, les anciens membres de la SCCI qui ont transféré leur qualité de membre au CRCIC ont exprimé un point de vue hautement positif sur la facilité de procéder, la majorité d'entre eux (97 %) affirmant qu'il avait été très facile de transférer leur qualité de membre au CRCIC, contre à peine 3 % qui n'étaient pas de cet avis. Les nouveaux

[47] Dans le cadre d'un rapport préparé par la GFSC en octobre 2012, il a été recommandé que le CRCIC soumette des états fianniciers trimestriels provisoires jusqu'à ce que le montant de la contribution contractée auprès de CIC ait été pleinement remboursé. De plus, le rapport recommande que le CRCIC soumette à CIC ses états financiers annuels vérifiés au plus tard trois mois suivant la fin l'exercice financier du CRCIC.

membres qui ont dû présenter une demande pour devenir membres du CRCIC ont également exprimé un point de vue hautement positif sur la procédure de certification, 92 % d'entre eux affirmant qu'il était facile ou très facile de comprendre les renseignements sur la manière d'acquérir le statut de membre du CRCIC (figure 3.3).

Figure 3.3 : Points de vue des répondants au sondage sur la communication du CRCIC quant au processus de certification



Source : Sondage auprès des membres du CRCIC

On a également demandé aux participants au sondage ce qu'ils pensaient de l'utilité et de la clarté des renseignements fournis par le CRCIC sur son site Web et par courriel. La majorité des répondants au sondage ont déclaré que le site Web et les communications par courriel du CRCIC étaient excellents ou bons, même s'ils étaient légèrement plus favorables aux communications par courriel qu'au site Web (figure 3.4). En particulier, 84 % des répondants ont jugé les communications par courriel excellentes ou bonnes sur le plan de l'utilité des renseignements fournis, 16 % déclarant qu'ils étaient passibles d'amélioration. Ils ont également estimé que la fréquence des courriels était bonne (83 % l'ont même jugée excellente ou bonne) et que les renseignements fournis étaient clairs (88 % des répondants les ont jugés excellents ou bons).

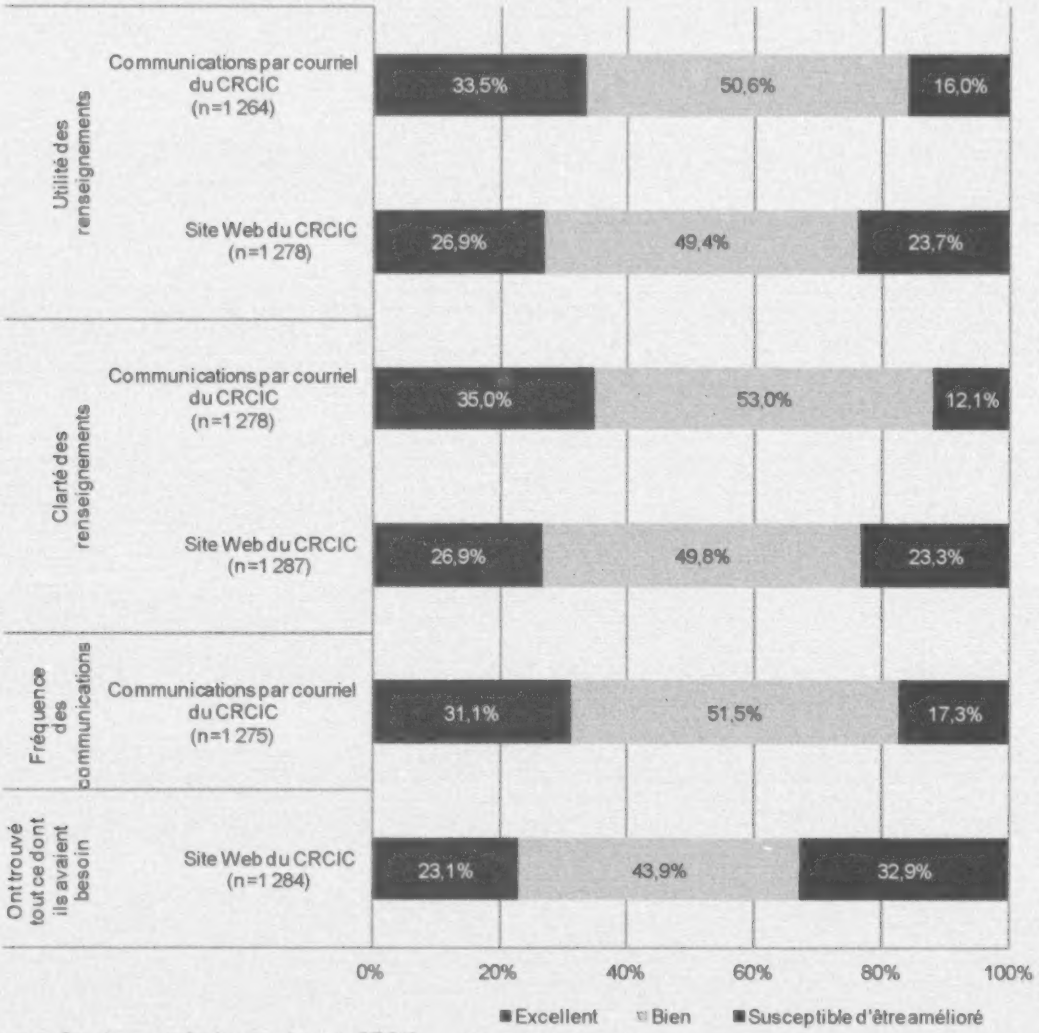
Les répondants ont exprimé un point de vue légèrement moins positif à l'égard du site Web. Alors que 76 % des répondants ont estimé que l'utilité du site Web était excellente ou bonne, près d'un quart (24 %) ont estimé qu'il avait besoin d'améliorations. De même, 23 % ont déclaré que les renseignements du site Web devaient être plus clairs et un tiers (33 %) a affirmé que le site Web avait besoin d'améliorations pour ce qui est d'y trouver les renseignements nécessaires[48].

Les avis des personnes interrogées à l'égard des communications du CRCIC étaient mitigés, la plupart d'entre elles affirmant que les produits de communication du CRCIC sont relativement efficaces, mais peuvent être améliorés, ou qu'ils ne sont pas efficaces du tout. À peine quelques personnes interrogées ont estimé que les produits de communication du CRCIC étaient efficaces. Certaines personnes ont mis leur réponse en contexte en déclarant que l'exonération des frais accordée aux membres avait limité ce que le CRCIC avait réussi à faire sur le plan des communications, d'où le besoin pour le CRCIC de classer par ordre de priorité ce qu'il voulait

[48] À propos de toutes les questions relatives au site Web et aux communications par courriel, des différences significatives sur le plan statistique ont été observées entre les anciens membres de la SCCI et ceux et celles qui n'ont jamais été membres de cette société. Dans tous les cas, une proportion plus importante des anciens membres de la SCCI ont jugé l'un et l'autre des instruments excellents ou bons, par rapport à ceux qui n'ont jamais été membres de la SCCI. L'écart entre les évaluations excellent/bon oscillait entre 4 et 9 points de pourcentage selon la question. Ces différences n'ont sans doute rien d'étonnant étant donné que les CRIC plus récents ont sans doute davantage besoin de renseignements que ceux qui travaillent dans le secteur depuis plus longtemps.

réaliser dans ce domaine. C'est ainsi que les activités de communication du CRCIC étaient plus axées sur les communications internes et beaucoup moins sur les communications externes. Les personnes interrogées ont estimé qu'il fallait plus d'activités de sensibilisation pour promouvoir le CRCIC et le recours aux services de consultants en immigration, notamment en faisant mieux sa promotion à l'étranger et en fournissant plus de renseignements aux éventuels immigrants sur la réglementation des consultants en immigration. Quelques personnes interrogées ont également déclaré qu'il fallait déployer des efforts particuliers pour redorer l'image de la profession et que d'autres travaux étaient nécessaires pour mieux informer les principaux intervenants (p. ex., les établissements d'enseignement, d'autres gouvernements, les employeurs) au sujet des limites des conseils qu'ils pouvaient fournir sur les questions d'immigration.

Figure 3.4 : Points de vue des répondants au sondage sur l'efficacité des produits d'information du CRCIC



Source : Sondage auprès des membres du CRCIC

À l'instar des résultats du sondage, certaines personnes interrogées ont également indiqué qu'il fallait apporter des améliorations au site Web du CRCIC. Le CRCIC est conscient des limites actuelles de son site Web et a un plan en place pour une mise à niveau majeure, ce qui se fera à plus long terme. En attendant, au cours de l'évaluation, le CRCIC a apporté des remaniements à son site Web en y ajoutant des contenus supplémentaires à la fois pour le public et les membres du Conseil.

Résultat : Au commencement, les activités de communication de CIC portaient plus sur les consultants « véreux » que sur la promotion du recours aux services de représentants autorisés, ce qui, de l'avis des intervenants, a eu des effets défavorables sur la façon dont l'industrie est perçue. C'est pourquoi les personnes interrogées ont déclaré qu'il est nécessaire que CIC et le CRCIC coordonnent leurs activités de communication.

Un examen des documents et des produits de communication démontrent qu'en 2011 et en 2012, CIC a lancé une campagne publicitaire multilingue pour mettre en garde les éventuels immigrants, les résidents permanents et les citoyens canadiens contre les fraudes commises par certains consultants en immigration « véreux ». Cette campagne, qui traduit l'esprit du projet de loi C-35 (intitulé à l'origine *Loi sévissant contre les consultants véreux*), s'est déroulée à la télévision, dans la presse imprimée du courant dominant et ethnique, dans les aéroports du Canada et sur Internet. Elle a duré environ un mois chaque année, entre le 21 février et le 20 mars 2011 et entre le 5 mars et le 31 mars 2012.

Certains membres du CRCIC ont jugé que la campagne avait eu des effets néfastes sur la perception de l'industrie dans son ensemble. La principale critique est que la campagne se concentrait sur les risques présentés par les consultants « véreux », au lieu de promouvoir le recours aux services de représentants autorisés, comme les membres de l'organisme de réglementation nouvellement désigné. Lorsque le CRCIC a contacté CIC pour lui faire part de ses préoccupations sur l'effet préjudiciable que le message avait eu sur la perception que le public se fait de l'industrie, CIC s'est mis à collaborer avec le CRCIC et a retiré sa campagne publicitaire[49].

Les personnes interrogées sont d'avis que CIC a un rôle à jouer, parallèlement aux activités de communication du CRCIC, pour fournir des renseignements aux éventuels immigrants sur le Conseil et sur le recours aux services de représentants autorisés. Plusieurs personnes interrogées estimaient qu'il fallait un effort conjoint de CIC et du CRCIC pour coordonner les activités de communication des deux organismes afin d'éviter de transmettre des messages incohérents au public, en vue de préserver la réputation du CRCIC.

[49] Depuis la fin de la collecte des données au printemps 2013, CIC a mis à jour les renseignements sur les représentants autorisés sur son site Web, ce qui comprend un nombre accru d'hyperliens sur les représentants autorisés et ce qui rend les renseignements plus visibles pour le bienfait du public et des éventuels demandeurs.

3.2.4. Compétences

Sur le thème des « compétences », le CRCIC devait mettre en place des méthodes pour permettre aux individus *de recevoir leur certification et pour s'assurer que les membres se voyaient offrir des possibilités de perfectionnement professionnel pour enrichir leurs compétences et leurs qualifications* (voir les annexes techniques pour une description des activités et des extrants prévus sur les compétences).

Résultat : Le CRCIC s'est livré aux activités de compétence liées à l'octroi de la certification et à l'offre de possibilités de perfectionnement professionnel aux membres comme prévu et de ce fait, il y a des processus en place qui permettent aux membres de recevoir leur certification et de prendre part à des activités de perfectionnement professionnel. Les intervenants jugent que le processus de certification est adapté et les membres du CRCIC ont exprimé un point de vue positif quant aux possibilités de perfectionnement professionnel qui leur sont offertes.

Processus de certification des membres

Pour devenir CRIC agréé, le CRCIC exige des membres futurs qu'ils remplissent les cinq conditions suivantes :

1. mener à terme un programme des intervenants en immigration – notamment un cours sur le droit canadien de l'immigration et le droit des réfugiés, suivi dans un établissement d'enseignement postsecondaire accrédité;
2. réussite à l'examen des normes professionnelles – examen sur le droit de l'immigration et la pratique professionnelle;
3. bonne conduite avérée par une vérification satisfaisante des antécédents;
4. connaissance avérée de l'anglais ou du français au moyen de la présentation des résultats d'un test de langue reconnu;
5. statut de citoyen canadien, de résident permanent ou d'Indien inscrit[50].

Interrogés sur la rapidité du processus de certification, la moitié (50 %) de tous les répondants au sondage ont déclaré qu'il fallait un mois ou moins à partir du moment où ils ont présenté une demande dûment remplie jusqu'au moment où ils ont reçu leur certification du CRCIC. Un quart (25 %) des répondants a affirmé que cela leur avait pris deux mois, 15 %, trois mois et 10 %, plus de trois mois. La majorité (91 %) des répondants étaient très satisfaits ou satisfaits du temps qu'il avait fallu pour obtenir leur certification.

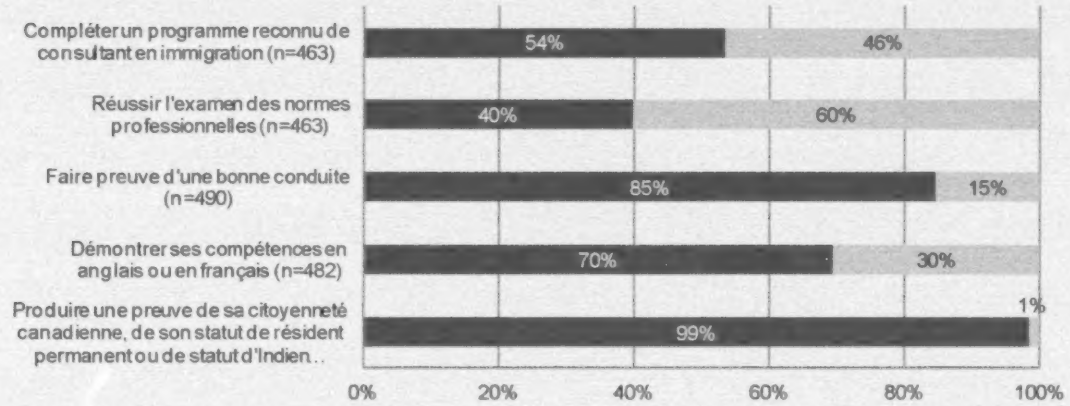
Les répondants qui ont dû présenter une demande pour devenir membres du CRCIC se sont vu poser une série de questions sur la facilité ou la difficulté de réunir les cinq conditions d'adhésion (figure 3.5). Les deux conditions les plus difficiles à réunir étaient de compléter un programme reconnu de consultant en immigrant (46 % ont affirmé que cela avait été très difficile ou difficile) et de réussir à l'examen des normes professionnelles (60 % ont déclaré que cela avait été très difficile ou difficile)[51]. Les trois autres conditions d'adhésion ont été jugées faciles à réunir par la majorité des répondants.

---

[50] Voir http://fr.iccrc-crcic.ca/students/becomingConsultant.cfm?&setLanCookie=Fr.

[51] La réussite à l'examen des normes professionnelles est l'une des conditions à remplir pour devenir consultant réglementé en immigration. Entre octobre 2011 et décembre 2012, huit examens des normes professionnelles ont été organisés; 736 étudiants ont subi l'examen et 640 l'ont réussi, soit un taux de réussite de 84,2 %.

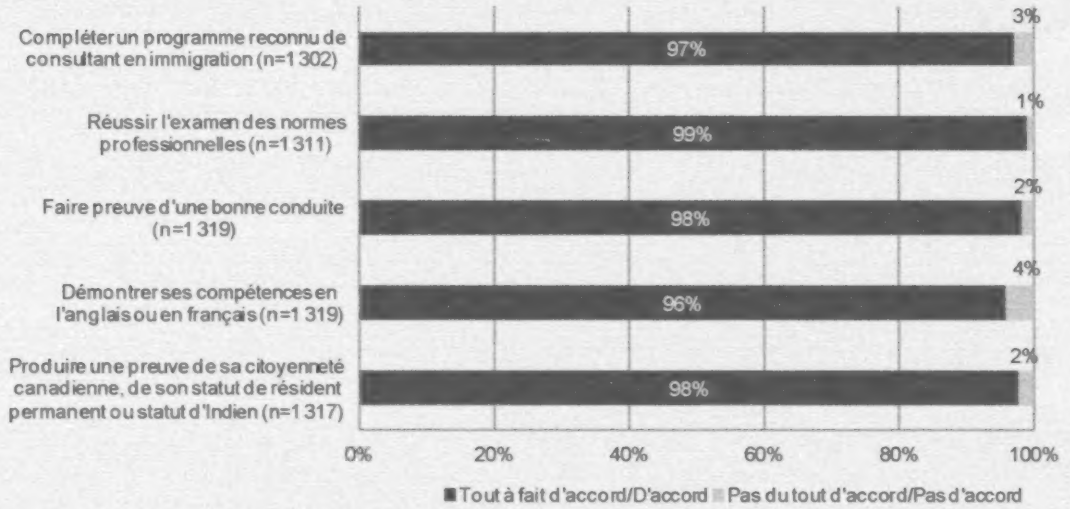
Figure 3.5 : Points des répondants au sondage sur la facilité à respecter les conditions d'adhésion



Source : Sondage auprès des membres du CRCIC

Même si certaines conditions sont jugées plus difficiles à réunir que d'autres, tous les répondants au sondage ont convenus que le CRCIC a établi les bons critères pour devenir membre du Conseil. Comme en témoigne la figure 3.6, la quasi-totalité des répondants sont tout à fait d'accord ou d'accord avec l'idée que ces cinq critères sont appropriés (oscillant de 96 à 99 %).

Figure 3.6 : Points de vue des répondants au sondage sur la pertinence des conditions d'adhésion



Source : Sondage auprès des membres du CRCIC

Les personnes interrogées ont également exprimé des points de vue favorables sur le processus actuel de certification des membres, la majorité affirmant qu'il est bien adapté. Le processus est perçu comme rigoureux, assorti des critères appropriés qui aboutissent à la certification des personnes qualifiées. Quelques personnes interrogées ont indiqué qu'il était nécessaire d'examiner les niveaux de compétence linguistique actuels, ce que le CRCIC prévoit faire.

Un des thèmes qui s'est dégagé des entrevues et du sondage auprès des membres du CRCIC au sujet des conditions d'adhésion a trait au Programme des consultants en immigration (PCI). Le CRCIC a adopté un système pour reconnaître les établissements autorisés à dispenser le PCI. Au moment de la collecte des données pour l'évaluation, neuf établissements avaient été reconnus par le CRCIC. Même si les personnes interrogées ont généralement le sentiment que le processus d'agrément des établissements d'enseignement est approprié, certaines ont constaté qu'il n'y avait pas de normes pour assurer l'uniformité du PII sur le plan de la longueur et du cursus. Le CRCIC avait déjà relevé une lacune dans ce domaine et son conseil d'administration a récemment approuvé des normes d'enseignement nationales qui auront pour effet d'uniformiser le cursus des différents programmes reconnus (p. ex., sur le plan du nombre d'heures du programme, des cours de base et des compétences autour desquelles s'articule le cursus), en vue d'établir une norme unique et solide pour le PCI.

Les personnes interrogées et les répondants au sondage ont également suggéré que le PCI pouvait être amélioré par l'adjonction d'un volet pratique au processus de certification (p. ex., mentorat, travaux pratiques, stage) et en exigeant un grade, un diplôme ou un certificat universitaire comme condition préalable d'inscription au PCI.

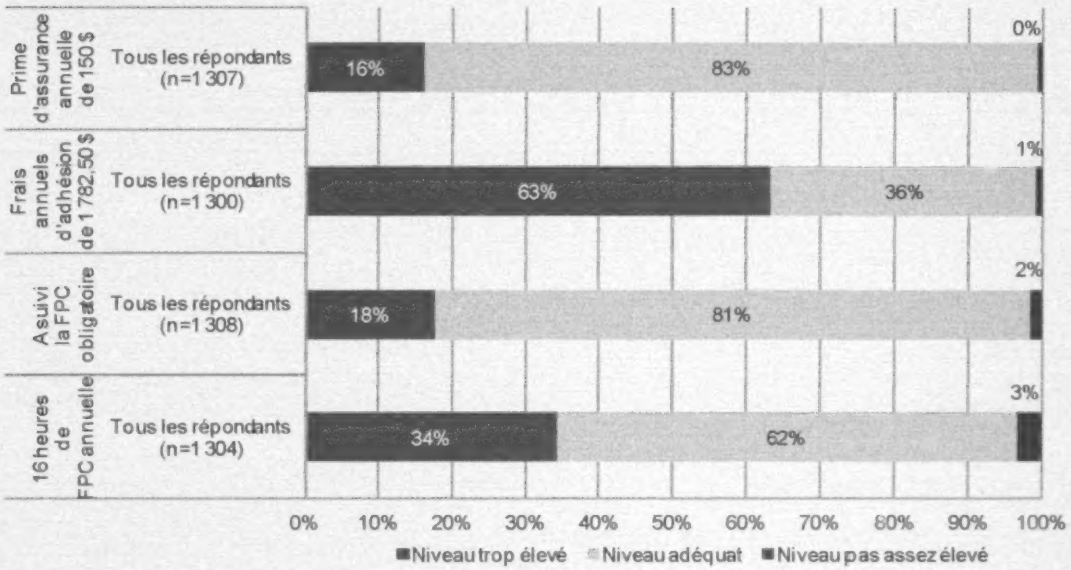
Une fois acquis le statut de CRIC, les membres doivent respecter le code d'éthique professionnelle du CRCIC et satisfaire à quatre conditions pour rester membres, notamment :

1. suivre 16 heures de formation professionnelle continue chaque année (FPC);
2. compléter les cours obligatoires de formation en pratique professionnelle (FPP);
3. régler les frais d'adhésion annuels de 1 782,50 $ (en vigueur en juillet 2012);
4. payer la prime d'assurance annuelle de 150 $ pour les erreurs et les omissions professionnelles.

Lorsqu'on leur a demandé si ces conditions étaient fixées au juste niveau, la majorité des membres qui ont répondu au sondage ont déclaré que trois des quatre critères sont fixés à un niveau adéquat : les heures de FPC (62 % des répondants); les cours de FPP (81 % des répondants); et la prime d'assurance (83 % des répondants). Pour ce qui est du quatrième critère (c.-à-d., les frais d'adhésion), la majorité des répondants (63 %) ont estimé qu'ils étaient trop élevés (figure 3.7)[52].

[52] Des différences significatives sur le plan statistique ont été constatées entre les anciens membres de la SCCI et ceux qui n'en ont jamais été membres. Pour chaque condition, une proportion plus élevée des anciens membres de la SCCI sont convenus qu'elle était fixée à un niveau adéquat. Les différences entre ces deux groupes étaient particulièrement notoires au sujet des frais d'adhésion, où un écart de 25 points de pourcentage a été constaté entre les deux groupes (57 % des anciens membres de la SCCI pensaient que les frais étaient trop élevés, contre 82 % de ceux qui n'étaient pas d'anciens membres de la SCCI). De même, des différences significatives sur le plan statistique ont été constatées entre les années d'expérience et la mesure dans laquelle les répondants estiment que ces conditions sont fixées à un niveau adéquat (à l'exception des cours obligatoires de FPP). Dans tous les cas, les groupes qui comptent plus d'expérience étaient plus susceptibles de penser que ces conditions étaient fixées à un niveau adéquat. Il est à signaler qu'il y a une forte corrélation entre la qualité d'ancien membre de la SCCI et les années d'expérience.

Figure 3.7 : Points de vue des répondants au sondage sur la pertinence des conditions de maintien de son adhésion



Source : Sondage auprès des membres du CRCIC

Cours de formation professionnelle continue

Une fois les membres certifiés, ils sont tenus de suivre 16 heures de FPC chaque année. Cette exigence est énoncée dans le Règlement de la formation professionnelle continue du CRCIC[53], qui fait également état des activités admissibles de FPC, des exigences relatives à la matière et de la façon dont les heures de FPC doivent être calculées et approuvées. Pour être comptabilisés dans la FPC, les cours doivent porter sur des questions relatives à l'immigration canadienne et être dispensés par des organisations reconnues par le CRCIC[54]. Tous les renseignements relatifs à la FPC peuvent être consultés sur le site Web du CRCIC et la section des membres du site Web permet aux membres de saisir et de suivre leurs heures de FPC. Pour ce qui est des activités de compétence, le CRCIC n'a pas accompli une des activités prévues, soit celle consistant à concevoir un guide de pratiques exemplaires à échanger avec les membres. Selon les renseignements fournis par le CRCIC, ce guide ne sera pas conçu, car les membres ont la possibilité d'acquérir et d'échanger des connaissances par le biais de la FPC et des cours obligatoires de formation en pratique professionnelle.

Entre juin 2011 et décembre 2012, le CRCIC a approuvé 168 cours de FPC dispensés par 40 organismes différents. La plupart des membres ont réussi à satisfaire aux exigences de FPC, 92 % d'entre eux (983 sur 1 066) respectant la première échéance provisoire en accumulant cinq heures de FPC avant le 30 avril 2012 et 84 % (1 164 sur 1 378) respectant la deuxième échéance provisoire consistant à accumuler 10 heures de FPC avant le 21 octobre 2012.

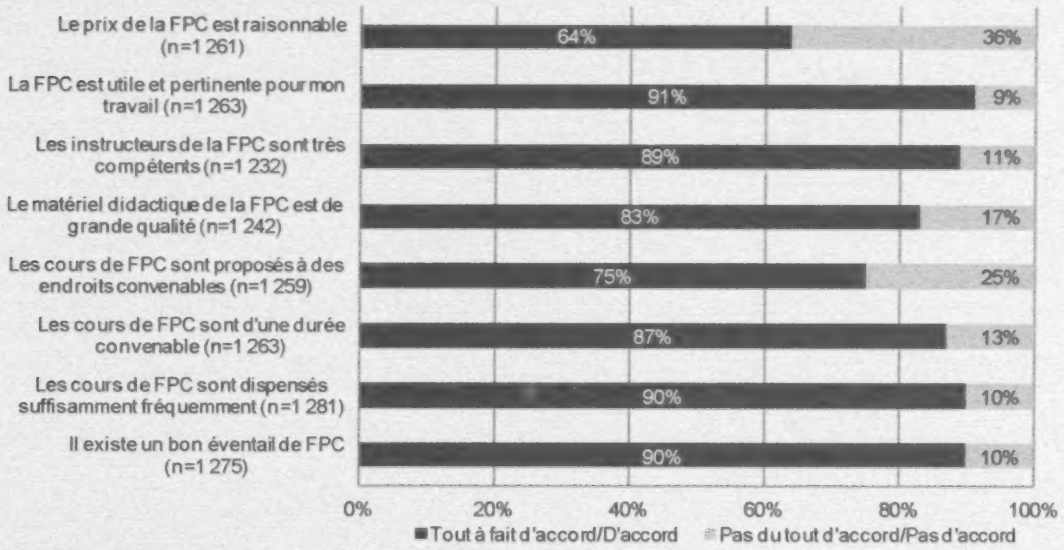
Interrogés sur les cours de FPC, la plupart des répondants n'ont pas réussi à formuler de remarques, ce qui n'a rien d'étonnant étant donné que bon nombre des personnes interrogées n'ont pas suivi de cours de FPC et qu'au sein du CRCIC, la FPC relève des responsabilités d'un

[53] Le règlement a été élaboré en février 2012 et mis à jour en août 2013.
[54] Voir http://fr.iccrc-crcic.ca/CPDsection.cfm?&setLanCookie=Fr

petit groupe de membres. C'est pourquoi un examen de la suffisance de la FPC a eu lieu essentiellement par le biais du sondage auprès des membres du CRCIC. Signalons que parmi les personnes interrogées du CRCIC qui ont formulé des remarques sur la FPC, la plupart ont déclaré que les possibilités offertes aux membres étaient suffisantes.

Les répondants au sondage ont exprimé un point de vue hautement positif sur la FPC offerte et étaient d'accord ou entièrement d'accord avec l'idée que cela était utile et pertinent pour leur travail (91 %), que les cours étaient offerts avec une fréquence suffisante (90 %), qu'il existant un bon éventail de formations disponibles (90 %), que les instructeurs étaient très compétents (89 %), que la formation était d'une durée convenable (87 %), et que le matériel didactique étaient de grande qualité (83 %). Comme en témoigne la figure 3.8, les répondants étaient légèrement moins favorables à l'emplacement des cours de FPC (25 % n'étaient pas d'accord ou pas du tout d'accord), ainsi qu'aux coûts (36 % n'étaient pas d'accord ou pas du tout d'accord). Ces questions se reflètent également dans les commentaires non dirigés à cette question du sondage, les répondants affirmant que la FPC coûtait trop cher et qu'il fallait la rendre plus accessible sur le plan de la fréquence, du lieu et qu'il fallait offrir un plus grand nombre d'options en ligne[55].

Figure 3.8 : Points de vue des répondants au sondage sur la formation professionnelle continue



Source : Sondage auprèes des membres du CRCIC

[55] Des différences significatives sur le plan statistique ont été observées entre les anciens membres de la SCCI et ceux qui n'en ont jamais été membres. Dans tous les cas, les anciens membres de la SCCI étaient plus favorables à la FPC que ceux qui n'en ont jamais été membres. Les différences entre ces deux groupes variaient considérablement selon l'énoncé, allant d'une différence minimale de 4 points de pourcentage à une différence maximale de 24 points de pourcentage. Les écarts les plus élevés ont été constatés à propos du prix des cours de FPC et de la perception de la fréquence des cours. Des différences significatives sur le plan statistique ont également été constatées entre les années d'expérience et la mesure dans laquelle les répondants étaient d'accord / pas d'accord avec les énoncés. Dans la plupart des cas, les groupes possédant plus d'expérience étaient plus favorables. Comme nous l'avons vu plus haut, les années d'expérience et la qualité préalable de membre de la SCCI affichent une forte corrélation. Enfin, des différences significatives sur le plan statistique ont été constatées entre les répondants de différentes provinces quant à leur niveau d'accord selon lequel les cours de FPC sont bien situés. Ceux qui ont un bureau en Ontario, au Québec et en Alberta conviennent généralement plus que les cours de FPC sont bien situés.

Formation en pratique professionnelle

Outre la FPC, le CRCIC exige de ses membres qu'ils suivent les cours obligatoires de FPP pour maintenir leur qualité de membre. L'objet des cours de FPP est de fournir aux membres la formation, les outils et les ressources dont ils ont besoin pour établir et maintenir un cabinet de consultation en matière d'immigration[56]. Les cours de FPP sont conçus et dispensés par le CRCIC et sont gratuits pour les membres. Le CRCIC a offert ses deux premiers cours de FPP en janvier 2012 sur les thèmes des comptes clients (dispensé 152 fois) et des mandats de représentation (dispensé 196 fois)[57]. Les membres peuvent suivre une formation en classe ou à distance en temps réel. Le CRCIC assure le suivi de ces exigences et il lui est arrivé de suspendre des membres qui n'avaient pas suivi les cours.

Le CRCIC administre des sondages de rétroaction aux participants aux cours de FPP afin de connaître leur avis sur la clarté, la qualité et l'utilité des cours. Plus de 1 800 sondages ont été remis par les participants qui ont suivi des cours entre janvier et juin 2012. La rétroaction de ces formulaires était positive envers la formation reçue, la majorité des répondants étant d'accord ou tout à fait d'accord à propos de tous les éléments évalués[58].

Ces résultats sont analogues à ceux qui résultent de l'évaluation, comme les personnes interrogées ayant formulé des commentaires sur les cours de FPP ont estimé que la formation était de qualité supérieure et qu'elles n'avaient aucune suggestion en vue de l'améliorer. Les résultats du sondage auprès des membres étaient également très positifs. Comme l'illustre la figure 3.9, les répondants sont d'accord ou tout à fait d'accord que les cours de FPP sont pertinents pour leur travail (94 %), qu'ils sont dispensés par des instructeurs très compétents (94 %) et que le matériel didactique utilisé est de très grande qualité (92 %). Ils conviennent également que la formation est d'une durée convenable (87 %), que les cours sont offerts selon une fréquence suffisante (93 %), et qu'ils sont bien situés (83 %)[59].

---

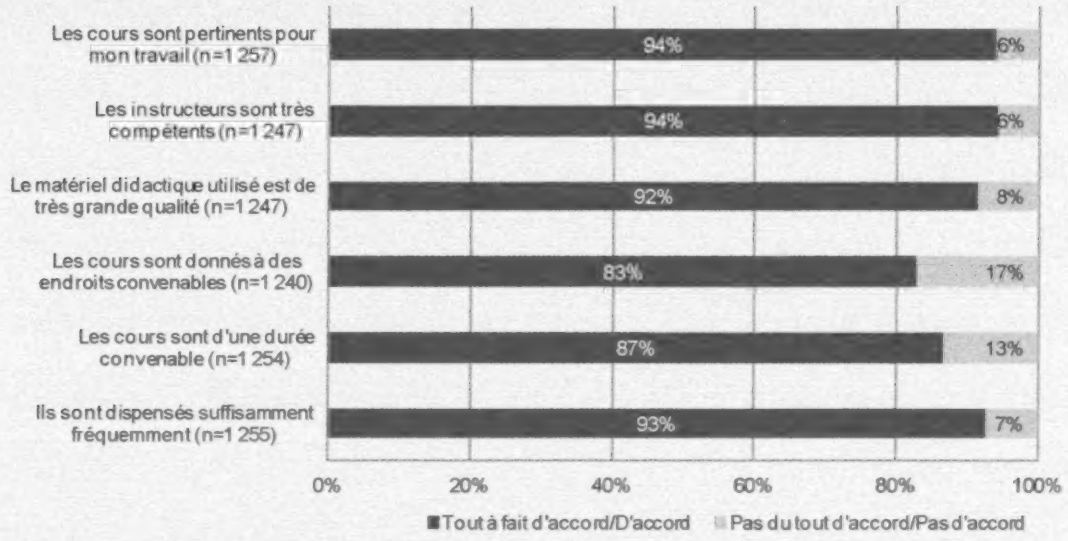
[56] Voir http://iccrc-crcic.ca/PME1.cfm?francais=1&setLanCookie=Fr

[57] Depuis décembre 2012, le CRCIC a conçu et dispensé d'autres cours de FPP sur la gestion des dossiers clients, la pratique éthique et le recours à des agents. Le CRCIC continuera d'élaborer des cours de FPP à mesure qu'il relève des lacunes dans les connaissances des membres au sujet de la gestion d'un cabinet de consultation en immigration.

[58] Les formulaires de rétroaction demandaient aux participants d'évaluer 14 éléments différents se rapportant à la clarté des objectifs du cours, à l'utilité des documents, à la qualité de la formation et des chargés de cours et aux installations de formation. Les résultats des formulaires de rétroaction ont été publiés dans le rapport annuel du CRCIC de juin 2012.

[59] Les répondants au sondage ont suivi en moyenne 3,5 cours et 2 % d'entre eux n'ont jamais suivi de cours.

Figure 3.9 : Perception des répondants au sondage sur les cours de FPP



Source : Sondage auprès des membres du CRCIC

3.2.5. Conformité

Sur le thème de la « conformité », le CRCIC devait mettre en place des procédures pour assurer *la création de mécanismes de plaintes et de discipline justes, transparents et accessibles* (voir les annexes techniques pour une description des activités de conformité prévues et des extrants).

Résultat : Le CRCIC a mis en place une procédure appropriée en matière de plaintes et de discipline, qui est considérée comme juste, accessible et indépendante par les personnes interrogées et par les membres du Conseil. Cependant, la procédure en matière de plaintes et de discipline a été lente à implanter et le CRCIC n'a aucune compétence quant aux plaintes portées contre des représentants non autorisés qu'il doit alors adresser à d'autres organismes (c.-à-d., l'ASFC et la GRC), d'où la perception que peu de choses ont été faites à la suite des plaintes reçues. En outre, la mise en œuvre du processus de vérification des membres a été retardée, mais est en voie d'implantation et la caisse d'indemnisation visant à indemniser le public en cas d'abus des membres n'a pas été instituée en raison des coûts élevés qui entrent en jeu.

Procédures relatives aux plaintes et à la discipline

Dans le cadre des activités de conformité, le CRCIC a élaboré des codes de conduite et des règlements organisationnels et mis en place une procédure relative aux plaintes et à la discipline afin de réagir face aux plaintes portées contre ses membres et de transmettre les plaintes portées contre les non-membres aux instances compétentes. Des renseignements détaillés sur la procédure relative aux plaintes et à la discipline et sur la façon de déposer une plainte sont accessibles au public sur le site Web du CRCIC. On trouvera ci-après une description simplifiée de la procédure relative aux plaintes et à la discipline [60] :

[60] Voir www.iccrc-crcic.ca/admin/contentEngine/contentImages/file/CRCIC_plaintes_et_processus_disciplinaire_Apr2011.pdf

1. À la réception d'une plainte, un agent de réception détermine l'objet de la plainte. Si l'objet de la plainte est un consultant autorisé, celle-ci est transmise au directeur des plaintes et de la discipline du CRCIC. Si l'objet de la plainte est un avocat ou un membre de la Chambre des notaires du Québec, la plainte est alors adressée à l'organisme compétent. Si l'objet n'est ni l'un ni l'autre, la plainte est adressée à la GRC ou à l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)[61].
2. Le directeur des plaintes et de la discipline examine les plaintes portées contre des membres du CRCIC, les avise par écrit de la plainte et leur donne la chance d'y répondre. Le directeur peut essayer de négocier le règlement de la plainte, mais il peut également l'adresser au comité des plaintes.
3. Le comité des plaintes examine la plainte et la réponse du membre et peut ordonner une enquête. Le comité des plaintes rend une décision sur la plainte et peut renvoyer l'affaire devant le comité de discipline.
4. S'il y a lieu, le comité de discipline examine la plainte et peut prévoir une audience avec des témoins à la fois pour la poursuite et la défense. À l'issue de l'audience, le comité de discipline prend une décision en la matière et prononce un verdict.
5. Il existe des procédures d'appel pour contester les décisions du comité des plaintes de ne pas adresser les causes au comité de discipline et les décisions du comité de discipline.

Le CRCIC tient des statistiques détaillées sur les plaintes reçues et la façon de les régler. Entre juin 2011 et décembre 2012, au total 887 plaintes ont été reçues par le CRCIC. Comme l'illustre le tableau 3.4, un peu plus de la moitié de ces plaintes (446) ont été reçues au cours de la première année d'existence du Conseil, alors que le reste (441) a été reçu au cours des six premiers mois de sa deuxième année d'existence, soit presque autant que le nombre de plaintes reçues la première année[62]. Les personnes interrogées du CRCIC ont déclaré qu'il n'y avait rien d'étonnant à ce que le nombre de plaintes augmente et ont attribué ce phénomène à une plus grande prise de conscience de l'existence de la procédure relative aux plaintes. Le CRCIC s'attend à ce que le nombre de plaintes augmente pendant quelques années avant de diminuer.

Dans l'ensemble, le nombre de plaintes portées contre des membres par rapport à des non-membres durant la période visée était équitablement réparti (respectivement 50,5 % et 49,5 %). Bien qu'au cours de sa première année d'existence, le CRCIC ait reçu un nombre de plaintes nettement plus élevé contre des membres (63,5 %). Ce nombre a reculé au cours des six premiers mois de sa deuxième année d'existence, 37,4 % des plaintes étant portées contre des membres.

[61] Le CRCIC n'est investi d'aucun pouvoir en ce qui concerne les plaintes portées contre des non-membres après que la plainte a été adressée à l'organisme compétent.

[62] Plus de la moitié des plaintes (56,7 %) provenaient du territoire canadien, alors que 32,7 % provenaient de l'extérieur du Canada (10,5 % des plaintes proviennent d'un lieu inconnu).

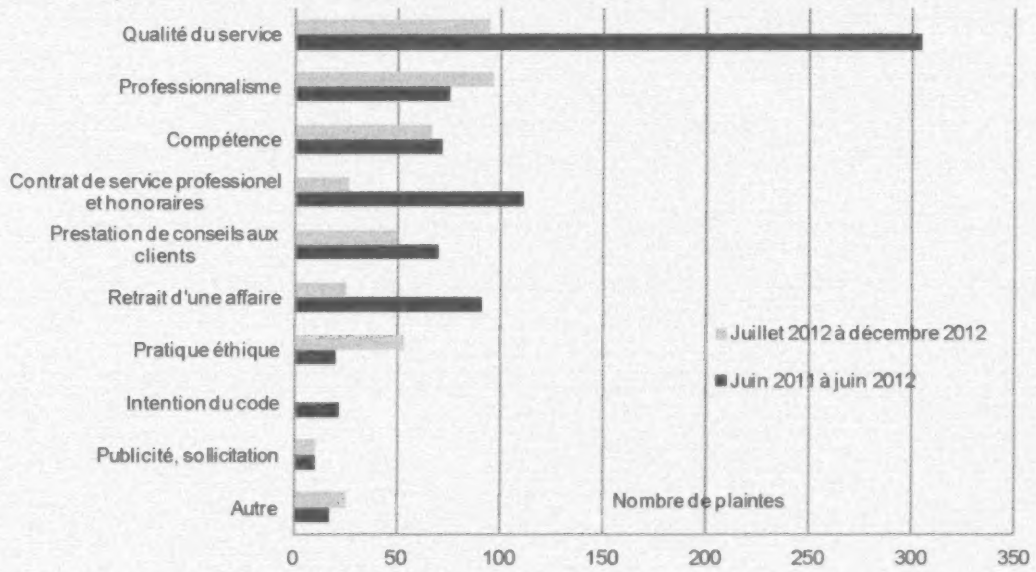
Tableau 3.4 : Nombre de plaintes reçues par le CRCIC, juin 2011 à décembre 2012

	Nbre de plaintes reçues (juin 2011 à juin 2012)		Nbre de plaintes reçues (1er juillet 2012 au 31 décembre 2012)		Total	
Plaintes contre des membres	283	63,5%	165	37,4%	448	50,5%
Plaintes contre des non-membres	163	36,5%	276	62,6%	439	49,5%
Total	**446**	**100,0%**	**441**	**100,0%**	**887**	**100,0%**

Source : Rapport du registraire de CRCIC, février 2013

Le CRCIC surveille la nature des plaintes selon les articles de son Code d'éthique professionnelle. Au cours de ses 18 premiers mois d'existence, le CRCIC a reçu le plus grand nombre de plaintes au sujet de la qualité du service (399), du professionnalisme (171), des compétences (138), des contrats de service et honoraires (137), des conseils données aux clients (120), et du retrait d'une affaire (116). Si l'on compare les deux périodes visées par les rapports, on constate des baisses significatives du nombre de plaintes dans certains domaines. Par exemple, comme l'illustre la figure 3.10, alors qu'il y a eu 305 plaintes entre juin 2011 et juin 2012 au sujet de la qualité du service, il n'y en a eu que 94 entre juillet 2012 et décembre 2012. De même, il y a eu 111 plaintes au cours de la première année d'existence au sujet des contrats de service et honoraires, contre seulement 26 au cours des six premiers mois de la deuxième année. Ces baisses sont sans doute attribuables aux cours obligatoires de FPP dispensés aux membres à compter de janvier 2012. Ces cours étaient conçus expressément pour résoudre les problèmes cernés par le CRCIC, dont deux étaient axés sur les mandats de représentation et les comptes clients.

Figure 3.10 : Allégations que contiennent les plaintes reçues, juin 2011 à décembre 2012

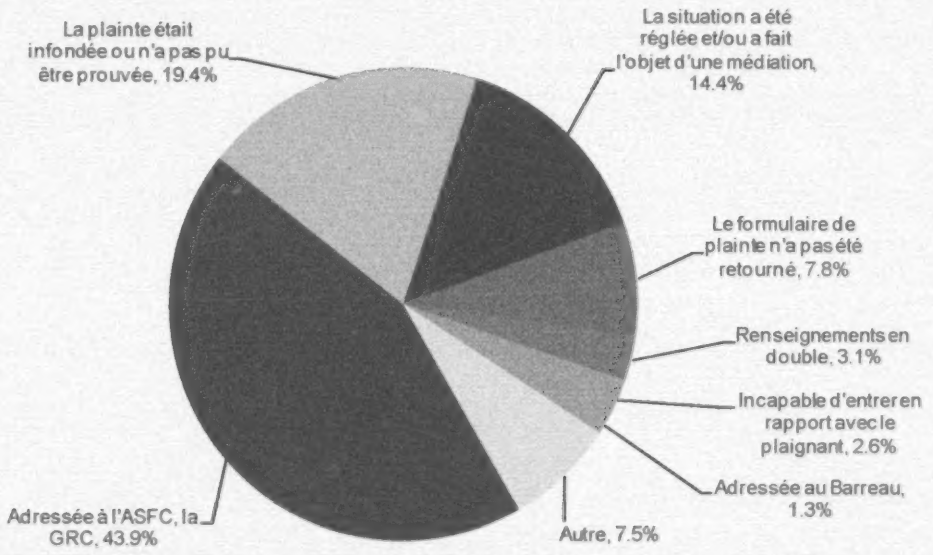


Note : Une plainte peut concerner de multiples articles du code
Source : Rapport duregistraire du CRCIC, février 2013

Sur les 887 plaintes reçues par le CRCIC entre juin 2011 et décembre 2012, 76,8 % (681) ont été officiellement classées par le CRCIC. Plusieurs raisons peuvent être utilisées par le CRCIC pour classer une plainte, dont l'une est que la plainte a été renvoyée à l'ASFC ou la GRC. Entre juin 2011 et décembre 2012, 299 plaintes ont été renvoyées à l'ASFC ou la GRC, ce qui représente 43,9 % de la totalité des plaintes classées (ou 33,7 % de toutes les plaintes reçues) (figure 3.11). La totalité de ces renvois avait trait à des plaintes portées contre des non-membres. À titre de comparaison, un nombre infime de plaintes (toutes portées contre des non-membres) ont été renvoyées aux barreaux des provinces (9 plaintes ou 1 % du nombre total de plaintes reçues). Le CRCIC a également classé certaines plaintes, car il estimait que la plainte était infondée (dont 19,4 % des affaires classées) ou qu'il était en mesure de régler la plainte par voie de médiation (dans 14,4 % des cas).

Si une affaire est renvoyée devant le comité des plaintes, elle ne fait pas partie des plaintes classées. Entre juin 2011 et décembre 2012, 67 (7,6 %) des plaintes reçues ont été renvoyées devant le comité des plaintes, dont 46 au cours du premier exercice financier du CRCIC[63]. Au cours du premier exercice financier, à peine 2 des 46 plaintes ont été classées sans autre intervention, alors que le reste est toujours en instance. Au cours des sept premiers mois de la deuxième année d'existence du CRCIC, 15 autres plaintes ont été classées sans autre intervention, soit un total de 17 cas, (ou 25 % de tous les cas renvoyés devant le comité). Parmi les cas résiduels, 10,4 % (7) ont abouti à des mesures correctives, 13,4 % (9) ont été renvoyés devant le comité de discipline et le solde de 49 % (34) est toujours en instance. Sur les 9 dossiers qui ont été renvoyés devant le comité de discipline, 2 font actuellement l'objet d'une enquête. Les sept autres étaient toujours en instance en août 2013.

Figure 3.11 : Motif du classement des plaintes reçues entre juin 2011 et décembre 2012



Source : Rapport du registraire du CRCIC, février 2013

[63] Les 139 plaintes résiduelles (15,7 %) étaient en instance au moment de la collecte de données pour l'évaluation.

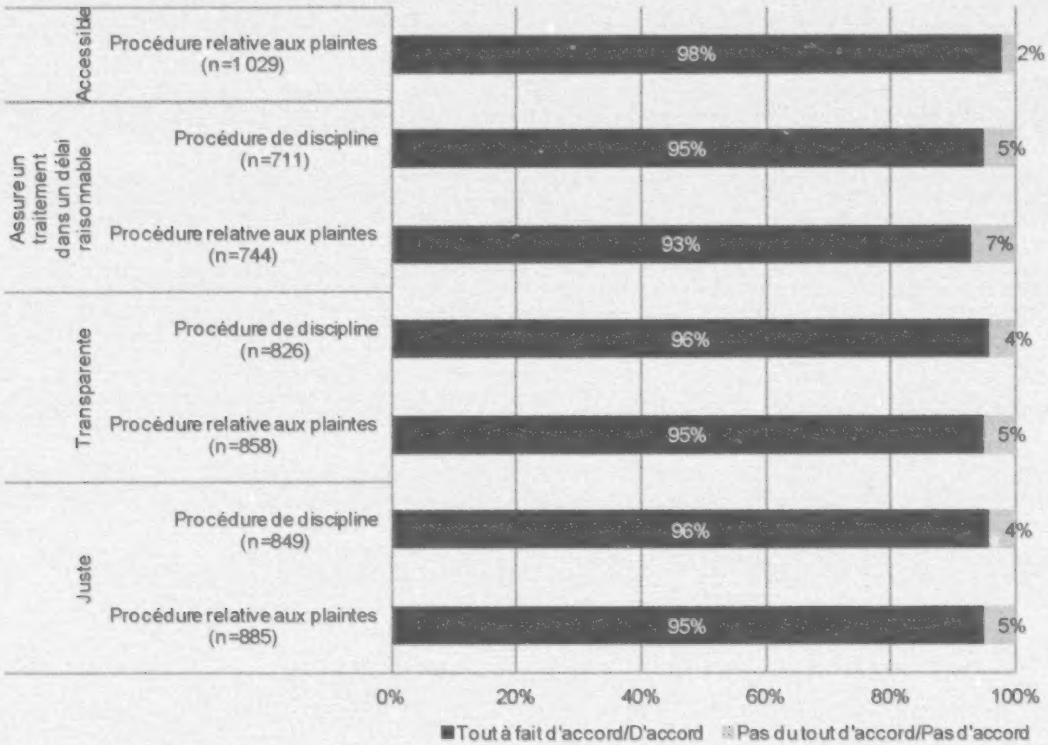
Connaissance et perception de la procédure relative aux plaintes et à la discipline

Si les personnes interrogées et les répondants au sondage ont un niveau de connaissance variable de la procédure relative aux plaintes et à la discipline, dans l'ensemble, cette procédure est perçue d'un œil très favorable. Les personnes interrogées ont déclaré que la procédure était adaptée, étant donné qu'elle a été établie indépendamment du CRCIC (p. ex., les plaintes sont traitées par des enquêteurs indépendants, les dossiers relatifs aux plaintes sont sécurisés dans des lieux dont l'accès est réglementé).

Les répondants au sondage qui étaient très ou assez familiers avec la procédure relative aux plaintes et/ou à la discipline ont été invités à dire ce qu'ils pensaient de cette procédure[64]. Comme en témoigne la figure 3.12, les répondants ont exprimé un point de vue très positif sur la procédure relative aux plaintes et ils étaient d'accord ou tout à fait d'accord avec l'idée qu'elle était accessible (98 %), juste (95 %), transparente (95 %), et qu'elle assure un traitement dans un délai raisonnable (93 %). De même, pour la procédure disciplinaire, la plupart étaient d'accord ou tout à fait d'accord qu'elle était juste (96 %), transparente (96 %), et qu'elle assure un traitement dans un délai raisonnable (95 %).

[64] Procédure relative aux plaintes : 31 % des répondants ont affirmé qu'ils étaient très familiers, 55 % qu'ils étaient assez familiers et 14 % qu'ils n'étaient pas familiers avec celle-ci. Procédure disciplinaire : 27 % des répondants ont déclaré qu'ils étaient très familiers, 53 %, qu'ils étaient assez familiers et 20 % qu'ils n'étaient pas familiers avec celle-ci. Il y avait une incidence élevée de « ne sait pas » en réponse à ces questions, oscillant d'un minimum de 7 % des répondants au sondage incapables d'exprimer une opinion sur l'accessibilité de la procédure relative aux plaintes, à un maximum de 33 % des répondants au sondage qui n'ont pas pu exprimer d'opinion sur la rapidité de la procédure relative aux plaintes.

Figure 3.12 : Perception des répondants au sondage sur la procédure relative aux plaintes et à la discipline



Source : Sondage auprès des membres du CRCIC

Alors que les personnes interrogées et les répondants au sondage avaient des avis favorables sur les procédures relatives aux plaintes et à la discipline, certains ont fait observer que la procédure n'avait pas encore bouclé un cycle complet et qu'il était préférable d'attendre un peu plus longtemps pour savoir si elle était efficace. Les personnes interrogées ont également dénoncé le nombre de plaintes en instance qui sont toujours devant le comité des plaintes. Comme nous l'avons vu ci-dessus, 67 plaintes reçues par le CRCIC entre juin 2011 et décembre 2012 ont été renvoyées devant le comité des plaintes. Sur ces 67, 34 étaient toujours en instance en décembre 2012, à peine 2 des 46 plaintes ayant été résolues au cours de la première année d'existence. Les données extraites de l'évaluation révèlent que cet inventaire est attribuable au fait que le comité des plaintes a été lent à s'implanter et à renforcer ses capacités. De ce fait, neuf cas ont été renvoyés devant le comité de discipline, dont deux sont en instance.

Les personnes interrogées ont également dénoncé le fait qu'un volume insuffisant de renseignements est accessible sur l'issue des plaintes. Cela est partiellement attribuable au fait que le comité des plaintes a été lent à s'implanter, mais surtout que le CRCIC est tributaire de ses partenaires pour les enquêtes et l'application de la loi et qu'il n'exerce donc aucun contrôle sur l'aboutissement de ces renvois. Pour tenter de comprendre le statut des plaintes qui ne sont pas du ressort de l'évaluation du CRCIC, l'équipe d'évaluation a examiné les renseignements de l'ASFC sur les plaintes reçues par cette Agence. Sur les 275 cas mentionnés dans les systèmes de l'ASFC (provenant de diverses sources, y compris du CRCIC) au cours des exercices 2011-2012 et 2012-2013, 40 sont devenus des cas actifs faisant l'objet d'une enquête.

Outre le désir de disposer de plus de renseignements sur l'issue des plaintes, les personnes interrogées et les répondants au sondage ont également mentionné qu'il fallait mieux sensibiliser le public et les membres du CRCIC à la procédure. Les répondants au sondage ont également suggéré que le CRCIC doit renforcer ses dispositions et ses enquêtes sur les plaintes portées contre les consultants fantômes et des recruteurs clandestins. Le CRCIC est néanmoins limité dans sa manière d'agir dans ce sens, car il n'exerce aucune compétence sur les personnes qui n'en sont pas membres.

Autres activités de conformité

Parmi les autres activités de conformité que le CRCIC avait prévu d'entreprendre, il faut mentionner la création d'un mécanisme de vérification des membres, la mise en place d'une assurance contre les erreurs et les omissions et la création d'une caisse d'indemnisation des victimes d'actes criminels. D'après les données de l'évaluation, il ressort que la mise en place des vérifications de conformité des membres n'avait pas encore eu lieu au moment où les données ont été recueillies pour l'évaluation, même si depuis lors, le CRCIC a enregistré des progrès dans la mise en place de ce mécanisme et qu'il a commencé d'assurer la vérification des membres.

En outre, même si le CRCIC a réussi à exiger de tous ses membres qu'ils contractent une assurance contre les erreurs et les omissions, il n'a pas encore créé une caisse d'indemnisation. Selon les données du CRCIC, ce dernier a échoué dans ses tentatives de transférer la caisse d'indemnisation créée par l'organisme de réglementation précédent au CRCIC, et compte tenu des coûts élevés qui entrent en jeu, le CRCIC n'a pas réussi à créer sa propre caisse pour l'instant.

3.2.6. Utilisation des ressources

L'équipe d'évaluation a eu recours à une démarche d'efficacité opérationnelle pour déterminer dans quelle mesure le CRCIC utilise ses ressources pour produire ses extrants[65]. En particulier, l'équipe d'évaluation a comparé les coûts prévus et les coûts réels du CRCIC et analysé la perception des personnes interrogées sur la question de savoir si les ressources des programmes étaient attribuées de manière opportune pour atteindre les extrants et les résultats des programmes. En outre, elle a comparé certaines économies financières prévues découlant de la transition à un nouvel organe de réglementation et précisées dans le Résumé de l'étude d'impact de la réglementation (REIR) du 28 juin 2011[66] aux données financières réelles.

Résultat : Bien que le CRCIC ait dépensé plus que ce qui était budgété à l'origine, l'évaluation a démontré que le Conseil a réussi à essentiellement atteindre ce qui était prévu conformément aux extrants dont il est fait état dans l'accord de contribution.

En 2011, des indicateurs financiers ont été conçus dans le cadre du REIR et de l'analyse coûts-avantages pour démontrer les économies découlant pour le Canada de la création d'un nouvel organisme de réglementation. Il y avait des données permettant de procéder à l'évaluation de trois des indicateurs dans le REIR de 2011 : honoraires des administrateurs, nombre d'employés et droits d'adhésion au CRCIC.

Honoraires des administrateurs: Le REIR prévoyait que le CRCIC réaliserait des économies supplémentaires au chapitre des honoraires des administrateurs (par rapport à

[65] Selon les lignes directrices du Conseil du Trésor, l'efficacité opérationnelle désigne la façon dont les intrants sont utilisés et convertis en extrants à l'appui de l'atteinte des résultats attendus.
[66] Le *Règlement* désignant un organisme pour les besoins de l'alinéa 91(2)*e*) de la LIPR.

l'ancien organisme de réglementation), étant donné qu'il a proposé de réduire ces honoraires d'un montant déclaré de 55 000 $ à 12 000 $ par an, par administrateur, même si le CRCIC a proposé de recruter six autres administrateurs (pour un total de 15). Selon le Rapport annuel 2012 du CRCIC, les honoraires des administrateurs se sont chiffrés à 273 500 $ ou 18 233,33 $ par administrateur, ce qui est supérieur de 6 233,33 $ aux prévisions du REIR.

Nombre d'employés : Le REIR prévoyait que le CRCIC recruterait 18 employés au cours de ses deux premières années d'existence et aurait un effectif de 24 employés d'ici la troisième année, ce qui se solderait par des économies salariales nettes pour le CRCIC. En date de mars 2013, le CRCIC comptait 25 postes dans son organigramme, ce qui dépasse les projections du REIR d'un employé.

Droits d'adhésion : Le REIR prévoyait que les droits moyens (qui ne comportent pas l'assurance au titre des erreurs et des omissions) de l'organisme de réglementation précédent qui s'élevaient à 2 095 $ seraient ramenés à 1 550 $, ce qui est plus en phase avec des associations juridiques comparables. La baisse de ces droits visait également à calmer les préoccupations soulevées dans le rapport du Comité permanent de 2008 sur les droits d'adhésion à la SCCI qu'il jugeait trop élevés. Alors que les droits d'adhésion au CRCIC ont été fixés à l'origine à 1 550 $, en juillet 2012, ils s'élevaient à 1 782,50 $, ce qui est supérieur de 232,50 $ aux projections du REIR.

Pour expliquer les différences dans les projections du REIR et présenter un tableau complet des dépenses du CRCIC, l'équipe d'évaluation a examiné les données financières de l'organisme entre octobre 2011 et mars 2012. Cet examen a révélé que le CRCIC avait un budget à l'origine de 1,6 million de dollars et qu'il a dépensé 3,6 millions de dollars, soit 2,31 fois le budget total mentionné dans l'accord de contribution. Comme l'illustre le tableau 3.5, le CRCIC a dépassé ce budget dans la quasi-totalité des catégories de coûts aussi bien pour les coûts de démarrage que les coûts de fonctionnement, soit 1,88 fois son budget de démarrage (1,6 million de dollars réels contre 900 000 $ budgétés) et 2,73 fois son budget de fonctionnement (1,9 million de dollars réels contre 700 000 $ budgétés). Dans l'ensemble, les écarts les plus importants (au chapitre des montants) concernaient les frais de loyer et d'occupation (qui dépassaient le budget de 381 000 $ ou de 701 %)[67], les salaires et les avantages sociaux (292 000 $ ou 91 % de dépassement du budget), et les frais de marketing et de promotion (267 000 $ ou 314 % de dépassement du budget).

Pour ce qui est de la composition des dépenses, les cinq catégories les plus importantes des coûts de démarrage étaient :

- marketing et promotion;
- équipe de gestion de transition (17 %);
- constitution en société / règlements (13 %);
- administration de l'adhésion (13 %);
- perfectionnement en pratique professionnelle (11 %).

Les cinq autres catégories de coûts de démarrage ont représenté 24 % de la totalité des coûts de démarrage. Les cinq principales catégories de coûts de fonctionnement étaient :

[67] Ces chiffres englobent à la fois les dépenses de démarrage et de fonctionnement ainsi que les coûts de loyer et d'occupation.

- salaires et avantages sociaux (32 %);
- frais de loyer et d'occupation (14 %);
- administration des membres (11 %);
- honoraires des administrateurs (9 %);
- fournitures de bureau générales, recrutement et réunions (8 %).

Le constat selon lequel le CRCIC n'a pas respecté les projections du REIR concorde avec le constat général que la création et le fonctionnement du CRCIC a coûté plus cher que ce qui était prévu à l'origine.

Tableau 3.5 : Coûts budgétés et réels encourus par le CRCIC

Description de la catégorie de coût	Budget - extrait de l'AC	Réels jusqu'en mars 2012	Écart
Coûts de démarrage			
Achat d'ordinateurs	54 000 $	79 654 $	-25 654 $
Achat de mobiliers de bureau	87 400 $	35 657 $	51 743 $
Constitution, règlements	100 000 $	218 186 $	-118 186 $
Perfectionnement en pratique professionnelle	75 000 $	178 046 $	-103 046 $
Marketing et promotion	85 000 $	352 078 $	-267 078 $
Gestion des adhésions - Initiaux	126 000 $	216 866 $	-90 866 $
Coûts de recrutement	100 000 $	85 204 $	14 796 $
Loyer, premier et dernier	28 500 $	166 605 $	-138 105 $
Équipe de gestion de transition	180 000 $	274 106 $	-94 106 $
Déplacements et hébergement	30 000 $	19 823 $	10 177 $
Total des coûts de démarrage	**865 900 $**	**1 626 224 $**	**-760 324 $**
Coûts de fonctionnement			
Frais de services bancaires	6 500 $	71 820 $	-65 320 $
Frais de consultation divers	2 500 $	16 560 $	-14 060 $
Honoraires des administrateurs	45 000 $	176 535 $	-131 535 $
Fournitures de bureau d'ordre général, recruteme	68 000 $	145 523 $	-77 523 $
Perfectionnement en pratique professionnelle	---	2 300 $	-2 300 $
Gestion des adhésions	46 800 $	207 471 $	-160 671 $
Honoraires professionnels - juridiques	75 000 $	131 442 $	-56 442 $
Honoraires professionnels - comptables	---	47 849 $	-47 849 $
Coûts de loyer et d'occupation	25 800 $	268 600 $	-242 800 $
Salaires et avantages sociaux	320 448 $	612 522 $	-292 074 $
Téléphone et télécommunications	5 100 $	74 013 $	-68 913 $
Déplacements et hébergement	---	95 410 $	-95 410 $
Assurance*	98 760 $	42 048 $	56 712 $
Total des coûts de fonctionnement	**693 908 $**	**1 892 093 $**	**-1 198 185 $**
Autre			
Diminution des droits d'adhésion	---	10 856 $	-10 856 $
Montants inadmissibles	---	71 623 $	-71 623 $
Total Autre	**---**	**82 479 $**	**-82 479 $**
Total général;	**1 559 808 $**	**3 600 796 $**	**-2 040 988 $**

* Pour les administrateurs et les agents, les activités (actif/passif) et les erreurs et les omissions des membres.
Source : Division de la gestion du financement des subventions et contributions, CIC.

Parmi les quelques personnes interrogées de CIC et du CRCIC qui ont formulé des remarques sur les dépenses du CRCIC, la plupart ont affirmé que l'organisme s'est heurté à des difficultés durant sa première année d'existence afin d'assurer son bon fonctionnement et de renforcer ses capacités internes. Selon les quelques personnes interrogées, si l'on conjugue cela à l'inexpérience

des saines pratiques de gestion financière et à des prévisions sans doute peu réalistes à propos de plusieurs dépenses clés comme le marketing et la promotion, les loyers et les salaires et les avantages sociaux, on comprend mieux pourquoi le CRCIC a dépassé ses coûts dans la plupart des catégories. Quelques personnes interrogées ont également déclaré que la raison primordiale pour laquelle les droits d'adhésion ont été majorés est attribuable aux pressions financières résultant de l'exonération des droits qui n'était pas prévue accordée aux anciens membres de la SCCI qui ont été intégrés dans le CRCIC, ce qui a eu des effets préjudiciables sur les recettes et les flux de trésorerie du Conseil.

Quelques personnes interrogées ont déclaré que pour tenir compte de ses difficultés de gestion financière, le CRCIC a créé un poste de directeur financier en mars 2012 (avant cette date, il n'employait qu'un commis-comptable et le chef de la direction pour gérer ses finances). Parmi les quelques personnes interrogées au sein du CRCIC et de CIC qui ont formulé des commentaires sur les finances du Conseil, la plupart ont affirmé que de saines pratiques et des contrôles financiers sont désormais en place et que le CRCIC sera bientôt en mesure de venir à bout des difficultés de gestion financière qu'il a connues au cours de sa première année d'existence[68].

En dépit du fait qu'il reste des lacunes et qu'il faut améliorer certains secteurs au sein du CRCIC (p. ex., le site Web, les politiques internes), rien ne prouve dans l'évaluation que les ressources ont été mal réparties ou qu'il y avait d'autres options viables (sur le plan des principaux secteurs à financer) qui auraient dû bénéficier de la priorité sur le plan du financement. En outre, comme l'ont démontré les sections qui précèdent, le CRCIC a généralement atteint les extrants énoncés dans l'accord de contribution, même s'il y a eu certains retards dans le recrutement d'employés et une pénurie préliminaire de fonds pour se lancer dans des activités de communication.

[68] Les états financiers vérifiés sont compris dans les rapports annuels du CRCIC.

4. Conclusions et recommandations

Au cours de sa première année et demie d'existence, le CRCIC a réussi à s'imposer comme organisme indépendant qui réglemente les consultants en immigration. Même s'il a dépensé plus que ce qui a été prévu à l'origine au cours de cette période, le CRCIC a réussi à mener à bien la majorité des activités mentionnées dans l'accord de contribution dans les quatre domaines que sont le renforcement des capacités, les communications, les compétences et la conformité, et n'a pas eu à demander de fonds supplémentaires à CIC en sus de ce qui avait été convenu d'entrée de jeu. L'évaluation de ces quatre secteurs d'activité n'a révélé aucun enjeu d'importance et, dans l'ensemble, l'évaluation a démontré que l'organisme s'était doté des fondations nécessaires pour réglementer les consultants en immigration. De plus, l'analyse financière réalisée par la Direction générale de la gestion financière de CIC démontre que l'organisme n'avait pas atteint la viabilité financière en décembre 2013 et que sa situation financière restait défavorable, si l'on se fonde sur les normes du Ministère. Toutefois, la situation financière du CRCIC s'est régulièrement améliorée et ce dernier a commencé à rembourser la contribution contractée auprès de CIC, conformément au calendrier négocié.

Étant donné que le CRCIC est un organisme jeune qui continue de renforcer ses capacités, il existe une marge d'amélioration dans certains domaines.

- Alors que les fondements de la structure de gouvernance et de gestion du CRCIC sont solidement établis, l'organisme doit toujours finaliser ses politiques et procédures internes.
- L'organisme doit également poursuivre la surveillance de ses dépenses et maintenir un grand nombre de membres pour assurer sa viabilité financière au fil du temps.
- Le CRCIC doit améliorer son site Web et continuer d'œuvrer aux communications externes afin d'assurer que son mandat et ses activités sont clairement transmis aux intervenants (p. ex., le public, les éventuels demandeurs, CIC).
- Si possible, le CRCIC doit fournir davantage de renseignements à ses divers intervenants, parmi lesquels le public, sur la façon dont il traite les plaintes et les mesures disciplinaires prises.
- Le CRCIC devrait engager des discussions avec CIC de manière proactive à propos de toutes les activités prévues originellement, tel que convenu dans l'accord de contribution, qui sont encore en suspens, par exemple au sujet de la caisse d'indemnisation.

CIC s'est investi dans cet organisme en lui apportant son soutien durant sa création et son fonctionnement, à la fois sous forme de directives opérationnelles et d'une aide financière. Dans l'ensemble, CIC et le CRCIC ont réussi à instaurer une bonne relation de travail et CIC lui a fourni une aide suffisante durant sa création. Le rapport entre le CRCIC et CIC est aujourd'hui plus indépendant, le rôle de CIC se limitant à surveiller les remboursements du CRCIC et à se tenir en rapport avec l'organisme au fur et à mesure des besoins sur des questions d'intérêt mutuel. Dans une optique interne, l'évaluation a révélé quelques enjeux que CIC doit résoudre pour être sûr que le Ministère travaille uniquement avec des représentants autorisés (y compris des membres du CRCIC) et que les intervenants, à la fois de l'interne et de l'externe, sont suffisamment informés de cet organisme de réglementation et du recours à des consultants autorisés.

Recommandation n° 1 : *CIC doit veiller à ce que les employés chargés de traiter les demandes d'immigration aient une compréhension commune des règlements, du rôle de l'organisme de réglementation et des processus qui permettent à CIC de valider le recours aux services de représentants autorisés et de déposer des plaintes au sujet des représentants autorisés et non autorisés. Pour ce faire, le Ministère doit :*

a) clarifier le processus par lequel CIC valide le recours à des représentants autorisés et la façon dont les plaintes doivent être déposées;
b) mettre à jour les manuels utiles (p. ex., chapitre 9 du guide IP) en temps opportun pour refléter les changements apportés à ces processus;
c) publier des bulletins opérationnels en temps opportun pour s'assurer que les centres de traitement et les bureaux des visas sont au courant des changements apportés aux processus;
d) mettre à jour les documents de formation et/ou les cours pertinents pour s'assurer qu'ils comportent des renseignements sur les règlements, le recours à des représentants autorisés, le rôle du CRCIC en tant qu'organisme de réglementation, et les processus en place au sein de CIC pour valider les représentants autorisés et déposer des plaintes.

Recommandation n° 2 : *CIC doit se doter d'une stratégie de communication pour sensibiliser le public aux représentants autorisés. Cette stratégie doit veiller à ce que les intervenants (p. ex., le public et les éventuels demandeurs) comprennent le rôle des consultants en immigration et aient recours à un représentant autorisé s'ils souhaitent se faire représenter.*

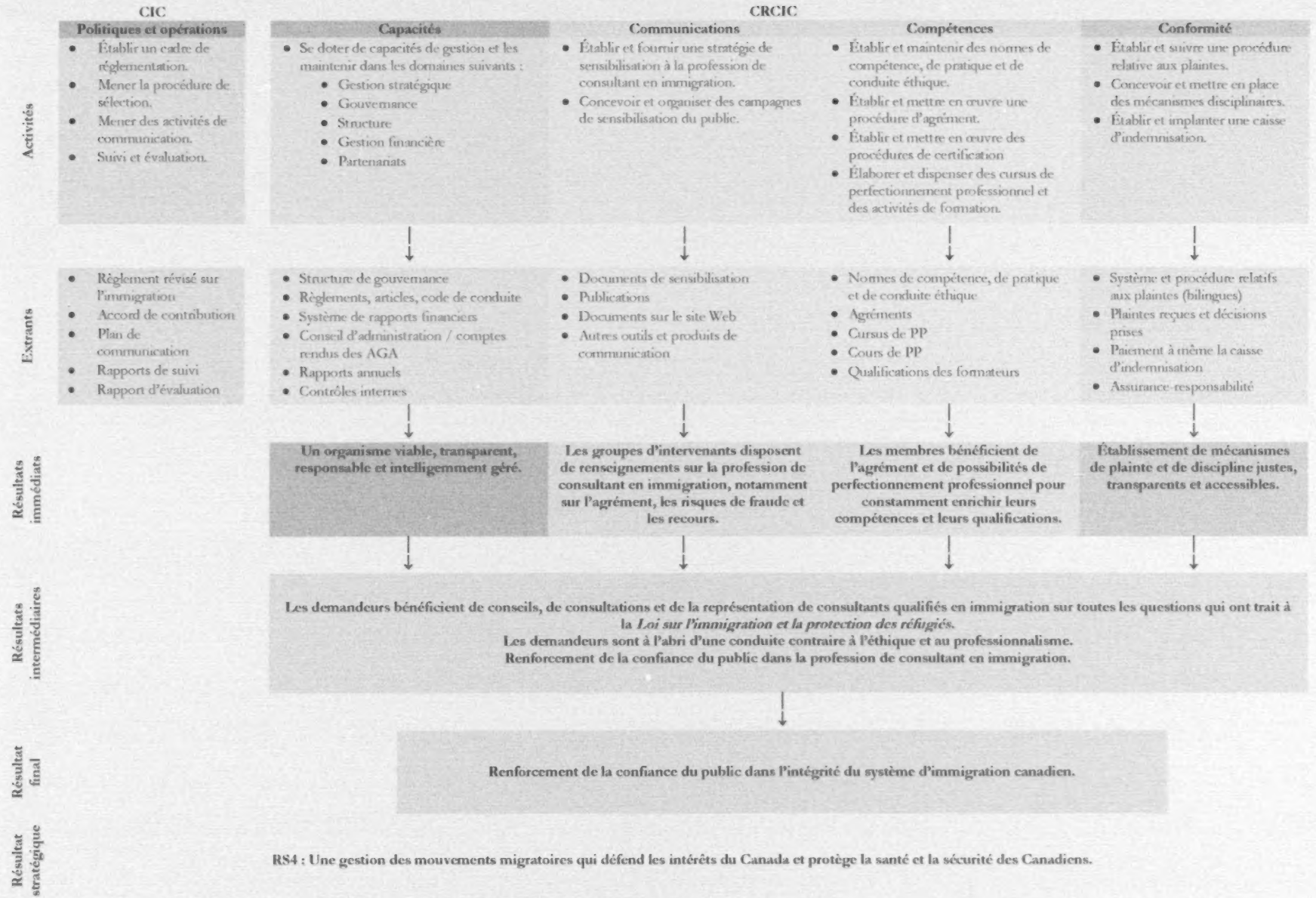
Annexe A : Matrice d'évaluation du CRCIC

Question	Indicateurs	Méthodes/sources de données
Pertinence		
À quel besoin la réglementation des consultants en immigration répond-elle?	Raisons pour lesquelles la profession est réglementée (p. ex., ampleur des fraudes, enjeux avec les consultants en immigration, recours à des « consultants fantômes »).	Examen des documents (Rapports pertinents de l'industrie, rapports du Comité permanent, ROP) Entrevues des principaux intervenants (CIC, CRCIC, ASFC, CISR, EDSC, ACCPI, ABC) Sondage auprès des membres du CRCIC
	Nombre et pourcentage des candidats à l'immigration qui ont recours aux services de consultants en immigration (selon la mission, la catégorie d'immigration).	Examen des données des programmes (STIDI, SSOBL, SMGC)
La réglementation des consultants en immigration concorde-t-elle avec les rôles et les responsabilités du gouvernement fédéral et avec les priorités du GdC et de CIC?	Existence d'obligations et de textes législatifs fédéraux relatifs à la réglementation des consultants en immigration.	Examen des documents (Lois et règlements fédéraux (p. ex., LIPR))
	Concordance entre les objectifs de la réglementation et les priorités du GdC et de CIC.	Examen des documents (Discours du Trône / du budget, rapports de CIC sur les plans et les priorités, rapports annuels de CIC)
Rendement		
Les processus de gouvernance et de gestion appropriés sont-ils en place pour atteindre les résultats des programmes?	Existance de mécanismes pour assurer la coordination, les communications et les décisions au sein de CIC, entre CIC et d'autres ministères et entre CIC et le CRCIC.	Entrevues des principaux intervenants (CIC, CRCIC, ASFC, CISR, EDSC) Examen des données des programmes (Mandat des comités, comptes rendus des réunions)
	Perception des intervenants quant à l'efficacité des mécanismes de coordination, de communication et de prise de décisions.	Entrevues des principaux intervenants (CIC, CRCIC, ASFC, CISR, EDSC)
	Existance de procédures et d'outils permettant à CIC et à d'autres ministères de valider les représentants authentiques.	Entrevues des principaux intervenants (CIC, CRCIC, ASFC, CISR, EDSC) Examen des données des programmes (Guides de traitement de CIC)
	Existance de procédures et d'outils permettant à CIC et à	Entrevues des principaux intervenants

Question	Indicateurs	Méthodes/sources de données
	d'autres ministères de signaler les fausses déclarations.	(CIC, CRCIC, ASFC CISR, EDSC) Examen des données des programmes (SMGC)
	Pourcentage de plaintes reçues dans la boîte aux lettres des plaintes (SecretariatonConsultants@cic.gc.ca) au sujet des consultants autorisés et/ou non autorisés.	Examen des données des programmes (Données de la DGGOC)
Le CRCIC est-il un organisme viable, transparent, responsable et bien administré? (Capacité)	Les activités de renforcement des capacités et les extrants se déroulent comme prévu, avec une explication des écarts.	Entrevues des principaux intervenants (CIC, CRCIC) Examen des données des programmes (Rapports sur les extrants et les résultats du CRCIC, rapports annuels, mandat des comités et rapports des décisions, rapports financiers, comptes rendus des réunions, organigrammes, règlements, code d'éthique, adhésion).
	Preuves des rapports publics sur la structure et les activités organisationnelles, les procédures et les enquêtes.	Examen des données des programmes (Rapports annuels du CRCIC, publications sur le Web, produits de communication)
	Équilibre entre les revenus et les dépenses du CRCIC, par exercice.	Examen des données des programmes (Rapports financiers du CRCIC)
	Perceptions des intervenants sur la pertinence des structures de gouvernance et de gestion mises en place.	Entrevues des principaux intervenants (CIC, CRCIC, ASFC, CISR, EDSC, ACCPI, ABC) Sondage auprès des membres du CRCIC
	Points de vue des intervenants sur la transparence et la responsabilisation du CRCIC.	Entrevues des principaux intervenants (CIC, CRCIC, ASFC, CISR, EDSC, ACCPI, ABC) Sondage auprès des membres du CRCIC
Le CRCIC a-t-il bien renseigné les groupes d'intervenants sur la profession de consultant en immigration? (Communications)	Les activités de renforcement des communications et des extrants se déroulent comme prévu, avec une explication des écarts.	Entrevues des principaux intervenants (CIC, CRCIC) Examen des données des programmes (Dossiers administratifs du CRCIC, rapports sur les extrants et les résultats, plan de communications, produits de communication, document sur le Web).
	Pourcentage de produits d'information accessibles dans les deux langues officielles et dans les langues cibles des candidats.	Examen des données des programmes (Dossiers administratifs du CRCIC, rapports sur les extrants et les résultats, plan de communications, produits de communication, document sur le Web).

Question	Indicateurs	Méthodes/sources de données
	Les intervenants sont conscients des produits d'information du CRCIC et y ont accès.	Entrevues des principaux intervenants (CIC, ASFC, CISR, EDSC, ACCPI, ABC) Sondage auprès des membres du CRCIC
	Les intervenants estiment que les produits d'information du CRCIC sont appropriés et efficaces.	Entrevues des principaux intervenants (CIC, CRCIC, ASFC, CISR, EDSC, ACCPI, ABC) Sondage auprès des membres du CRCIC
Les membres bénéficient-ils de l'accréditation du CRCIC? Bénéficient-ils de possibilités de perfectionnement professionnel pour enrichir leurs compétences et leurs qualifications? (Compétences)	Les activités de compétence et les extrants se déroulent comme prévu, avec une explication des écarts.	Entrevues des principaux intervenants (CIC, CRCIC) Examen des données des programmes (Dossiers administratifs du CRCIC, rapports sur les extrants et les résultats, documentation sur la procédure d'agrément / les procédures de certification, outils et activités de formation, outils de perfectionnement professionnel).
	Nombre de nouveaux membres du CRCIC, par mois.	Examen des données des programmes (Rapports annuels du CRCIC, dossiers d'adhésion)
	Nombre et pourcentage de membres certifiés.	Examen des données des programmes (Dossiers d'adhésion du CRCIC, dossiers de formation)
	Nombre et pourcentage de membres qui satisfont aux exigences de formation continue.	Examen des données des programmes (Rapports annuels du CRCIC, dossiers de formation)
	Perceptions des intervenants sur la procédure de certification.	Entrevues des principaux intervenants (CIC, CRCIC, ASFC, CISR, EDSC, ACCPI, ABC) Sondage auprès des membres du CRCIC
	Perceptions des intervenants sur la suffisance des possibilités de perfectionnement professionnel.	Entrevues des principaux intervenants (CIC, CRCIC, ASFC, CISR, EDSC, ACCPI, ABC) Sondage auprès des membres du CRCIC
	Perceptions des intervenants sur la qualité de la formation dispensée.	Entrevues des principaux intervenants (CIC, CRCIC, ASFC, CISR, EDSC, ACCPI, ABC) Sondage auprès des membres du CRCIC Examen des données des programmes

Question	Indicateurs	Méthodes/sources de données
		(Formulaires de rétroaction sur la formation)
Dans quelle mesure existe-t-il un mécanisme en matière de plaintes et de discipline qui soit juste, transparent et accessible pour réglementer la conduite des membres? (Conformité)	Les activités de compétence et les extrants se déroulent comme prévu, avec une explication des écarts.	Entrevues des principaux intervenants (CIC, CRCIC) Examen des données des programmes (Dossiers administratifs du CRCIC, rapports sur les extrants et les résultats, code d'éthique, procédure relative aux plaintes, procédures d'enquête, mécanisme d'application de la loi, régime d'assurance-responsabilité)
	Nombre de plaintes déposées devant le CRCIC, selon le type de plainte.	Examen des données des programmes (Rapports annuels du CRCIC, rapports sur les plaintes)
	Nombre et pourcentage de plaintes adressées à d'autres intervenants, selon le type de plainte.	Examen des données des programmes (Rapports annuels du CRCIC, rapports sur les plaintes)
	Nombre et pourcentage d'enquêtes menées par le CRCIC, selon le type de plainte.	Examen des données des programmes (Rapports annuels du CRCIC, rapports sur les plaintes)
	Nombre et pourcentage de plaintes entendues par le comité des plaintes et par le comité de discipline, selon le type de plainte.	Examen des données des programmes (Rapports annuels du CRCIC, rapports sur les plaintes)
	Nombre et pourcentage d'infractions déterminées par le CRCIC, selon le type de plainte.	Examen des données des programmes (Rapports annuels du CRCIC, rapports sur les plaintes)
	Pourcentage de plaintes déposées sur lesquelles on a statué dans les trois mois.	Examen des données des programmes (Rapports annuels du CRCIC, rapports sur les plaintes)
	Nombre et pourcentage de plaintes ou de décisions disciplinaires ayant fait l'objet d'un appel par l'une ou l'autre des parties.	Examen des données des programmes (Rapports annuels du CRCIC, rapports sur les plaintes)
	Connaissance des intervenants et compréhension des mécanismes de conformité et de discipline.	Entrevues des principaux intervenants (CIC, CRCIC, ASFC, CISR, EDSC, ACCPI, ABC) Sondage auprès des membres du CRCIC
	Points de vue des intervenants sur l'adéquation des mécanismes de conformité et de discipline.	Entrevues des principaux intervenants (CIC, CRCIC, ASFC, CISR, EDSC, ACCPI, ABC) Sondage auprès des membres du CRCIC

Question	Indicateurs	Méthodes/sources de données
Utilisation des ressources		
Les ressources du programme ont-elles été utilisées judicieusement pour atteindre les résultats des programmes?	Coûts prévus par rapport aux coûts réels du CRCIC et motifs des écarts.	Entrevues des principaux intervenants (CIC, CRCIC) Examen des données des programmes (Rapports financiers du CRCIC)
	Perceptions des intervenants sur l'à-propos de l'affectation des ressources des programmes pour atteindre les résultats des programmes.	Entrevues des principaux intervenants (CIC, CRCIC)

Annexe B : Modèle logique du CRCIC